

Государственный доклад

**«Защита прав потребителей
в Российской Федерации
в 2020 году»**

ББК 67.404(2Рос)1
340

340 **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году:
Государственный доклад.–М.: Федеральная служба по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия человека, 2021. 380 с.

ISBN 978–5–7508–1847–1

Подписано в печать 24.05.2021

Формат 60×84/8

Печ. л. 47,5

Заказ 54

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты
прав потребителей и благополучия человека, 2021

Содержание

Введение.....	4
1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года и особенности правового регулирования отношений с участием потребителей в 2020 году	6
1.1. Исполнение Плана мероприятий по реализации Стратегии в 2020 году	6
1.2. Особенности правового регулирования отношений с участием потребителей в условиях пандемии COVID-19	24
1.3. Изменение нормативной правовой базы в связи с реализацией мероприятий «регуляторной гильотины».....	38
2. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	44
3. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка	67
3.1. Продажа товаров	67
3.2. Финансовые услуги.....	113
3.3. Жилищно-коммунальные услуги и доленое строительство жилья.....	147
3.4. Услуги связи.....	172
3.5. Туристские услуги	189
3.6. Транспортные услуги	203
3.7. Медицинские услуги	213
3.8. Образовательные услуги	225
4. Судебная защита прав потребителей.....	238
4.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах.....	238
4.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей	251
5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей	254
5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации	254
5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления.....	269
5.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей	275
6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей.....	298
6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей.....	298
6.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»	318
6.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «The Sustainable Consumer» –«Рациональный потребитель»	326
7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей.....	336
<i>Приложение 1.</i> Доклад Председателя Верховного Суда Российской Федерации Вячеслава Михайловича Лебедева на форуме председателей верховных судов стран БРИКС «Защита прав потребителей в современных экономических условиях» от 8 сентября 2020 года.....	349
<i>Приложение 2.</i> Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей	356
<i>Приложение 3.</i> Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2016–2020 гг.)	376
<i>Приложение 4.</i> Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2020 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии.....	378
<i>Приложение 5.</i> Об осуществлении информационного взаимодействия между уполномоченными органами государств – членов Евразийского экономического союза и Евразийской экономической комиссией по некоторым вопросам защиты прав потребителей.....	380

Введение

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека представляет государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году», который ежегодно готовится Роспотребнадзором¹ в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей и совершенствования нормативно-правового регулирования в данной области общественных отношений.

Тот факт, что на образ жизни миллионов людей повлияла ситуация, обусловленная появлением и динамикой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), изменившая, в том числе, характер и содержание взаимоотношений участников потребительского рынка, не мог не найти своего отражения в Докладе. В этой связи в нем подробно описаны введенные в 2020 году особенности правового регулирования отношений с участием потребителей в отдельных отраслях, которые были вызваны обстоятельствами, кардинально изменившими реалии осуществления хозяйствующими субъектами своей экономической деятельности, в частности в таких сферах, как транспорт, туризм, гостиничное обслуживание.

Приоритетно в Докладе уже третий год подряд предметно анализируется ход исполнения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года², утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, в рамках соответствующего плана мероприятий по её реализации, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р. Один из значимых практических результатов этой работы – дополнение статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях³ нормой об установлении административной ответственности продавца (исполнителя) за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом, кроме случаев, когда такой отказ мотивирован законными основаниями. Также в Докладе подробно характеризуются соответствующая законопроектная работа, проделанная в 2020 году, и изменения нормативной правовой базы в области защиты прав потребителей в связи с реализацией мероприятий «регуляторной гильотины», ставшие, в том числе, очередными шагами на пути к систематизации и возможной кодификации законодательства о защите прав потребителей как одной из заявленных целей реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Роспотребнадзором и его территориальными органами в соответствии с функциями и полномочиями, установленными статьей 40 Закона «О защите прав потребителей» и Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412, в отчетном году были во многом обусловлены теми особенностями осуществления в 2020 году государственного контроля

¹ Далее – Доклад, доклад является официальным документом, подготавливаемым в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») и Положением о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

² Далее – Стратегия.

³ Далее – КоАП РФ.

(надзора), которые были определены в постановлении Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 438⁴. Тем не менее, сведения о мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений соответствующих обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, примененных в 2020 году, а также структуре соответствующих нарушений и результатах практики привлечения виновных лиц к административной ответственности приведены в Докладе как в целом, так и в разрезе отдельных сегментов потребительского рынка (в том числе в динамике изменения соответствующих показателей в сравнении с предыдущими годами). При этом в Докладе впервые подробно освещаются результаты правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора, связанной с осуществлением государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований к маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации.

Несмотря на расширение сферы и развитие механизмов досудебного урегулирования споров с участием потребителей (в Докладе приводятся данные о результатах деятельности финансового уполномоченного), по-прежнему значительную роль в деле защиты охраняемых прав и интересов потребителей играет судебная власть, в связи с чем в Докладе сохраняется самостоятельный раздел, посвященный результатам и материалам складывающейся судебной практики в данной области, а также изложению правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации по наиболее важным аспектам судебной защиты потребителей, который на протяжении последних лет уделяет повышенное внимание судебной практике по делам о защите прав потребителей.

В этой связи представляет несомненный интерес доклад Председателя Верховного Суда Российской Федерации В.М. Лебедева, сделанный 8 сентября 2020 г. на форуме председателей верховных судов стран БРИКС «Защита прав потребителей в современных экономических условиях», текст которого приложен к Докладу, в котором было, в частности, отмечено, что «Пленум Верховного Суда Российской Федерации принял 25 постановлений, содержащих более 400 правовых позиций по вопросам рассмотрения этой категории дел», а «в условиях пандемии важное значение для доступа граждан-потребителей к правосудию имеют правовые позиции, изложенные в Обзорах по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), утвержденных Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 21 апреля и 30 апреля 2020 г.».

Поскольку тема влияния новой коронавирусной инфекции на потребителя и выработки эффективных практических мер по защите прав и интересов потребителей в период пандемии вышла в 2020 году за границы национальных юрисдикций и рассматривалась не только в рамках БРИКС, но и другими международными институтами (ЮНКТАД, ОЭСР, ЕАЭС, СНГ), специальный раздел Доклада, посвященный международному сотрудничеству в области защиты прав потребителей, объективно содержит на этот счет целый ряд соответствующих информационных материалов.

В целом государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году» характеризует поступательное эволюционное развитие национальной системы защиты прав потребителей, что позволяет обеспечивать стабильный и устойчивый уровень защиты соответствующих прав и интересов граждан.

Руководитель Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека



А.Ю. Попова

⁴ Далее – Постановление № 438.

1. О ходе реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года и особенности правового регулирования отношений с участием потребителей в 2020 году

Как и в предыдущий период, в 2020 году осуществление Роспотребнадзором функций по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, а также по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей происходило на основании документов стратегического планирования, разработанных и принятых по итогам проведения Президентом Российской Федерации заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г. в г. Великий Новгород по вопросу о развитии национальной системы защиты прав потребителей.

К указанным документам стратегического планирования относятся утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, а также План мероприятий по реализации Стратегии, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р⁵.

Подробно ход выполнения Плана мероприятий в 2018 и 2019 годах был описан в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году»⁶. В 2020 году, несмотря на значительные ограничения, связанные с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), исполнение Плана мероприятий было продолжено в полном объеме.

В данном разделе представлено описание реализации Стратегии и Плана мероприятий, а также основных факторов, оказавших значительное влияние на эволюционное изменение национальной системы защиты прав потребителей в 2020 году.

1.1. Исполнение Плана мероприятий по реализации Стратегии в 2020 году

1.1.1. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей

В рамках целенаправленной работы по совершенствованию нормативно-правовой базы⁷ в сфере защиты прав потребителей в 2018 году была разработана, утверждена и прошла экспертное обсуждение концепция кодификации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей (далее – Концепция кодификации). И если работа над новым законом о защите прав потребителей еще впереди, то отдельные изменения в законодательство уже внесены или находятся в стадии межведомственного согласования.

В начале 2020 года Роспотребнадзором фактически было завершено исполнение пункта 2 Плана мероприятий. Федеральным законом от 18 марта 2020 г. № 56-ФЗ (далее – Закон № 56-ФЗ) установлены особые меры защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (инвалидов, лиц пожилого возраста, детей). Статья 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) дополнена частью 5, которая предусматривает административную ответственность

⁵ Далее – План мероприятий.

⁶ https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=14932.

⁷ Подробнее о комплексе мероприятий по данному направлению см. Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году».

продавца (исполнителя) за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом, кроме случаев, когда такой отказ мотивирован законными основаниями.

За указанные правонарушения предусмотрены штрафы в следующих размерах:

- от 30 тыс. до 50 тыс. руб. для должностных лиц;
- от 300 тыс. до 500 тыс. руб. для юридических лиц.

По инициативе ряда депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации статья была дополнена примечанием, в котором уточняется, что административная ответственность наступит за отказ в предоставлении товаров (работ, услуг) или в доступе к ним по указанным причинам каждому потребителю в отдельности, а также за каждый случай такого отказа, если он выражался неоднократно.

Необходимость принятия такого закона была обусловлена участвовавшими случаями отказа инвалидам, пожилым гражданам и другим социально уязвимым категориям лиц в доступе к объектам и услугам транспортной инфраструктуры, в сфере отдыха, в иных потребительских сферах по признакам наличия расстройства здоровья, ограничения жизнедеятельности, преклонного возраста и иным подобным основаниям.

Принятый закон направлен прежде всего на стимулирование продавцов, исполнителей к соблюдению прав такой категории потребителей, а также на предоставление им дополнительных гарантий защиты их прав наряду с гарантиями, установленными положениями Закона «О защите прав потребителей».

Закон № 56-ФЗ вступил в силу 29 марта 2020 года, и в этом же году началось его фактическое применение. За неполный год продавцы и исполнители 10 раз привлекались к административной ответственности за отказ потребителю в предоставлении или в доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием его здоровья, ограничением жизнедеятельности, возрастом. В большинстве своем это было связано с отказом продавцов в заключении договоров розничной купли-продажи с потребителями, относящимися к социально уязвимой категории.

Во исполнение пунктов 4 и 6 Плана мероприятий Роспотребнадзором в 2019 году разработан проект федерального закона «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в части установления запрета для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, а также перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей, (недопустимых и несправедливых условий) и перечня недобросовестных практик на потребительских рынках), а также проект федерального закона «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в части установления дополнительных мер административной ответственности за понуждение потребителя к предоставлению персональных данных». При разработке указанных проектов федеральных законов была проанализирована и учтена зарубежная регуляторная практика в соответствующей сфере, подходы, сформированные в рекомендациях ОЭСР, а также российская правоприменительная практика. Законопроекты в целях формирования доверительной среды на рынке товаров, работ, услуг и применения бизнесом лучших практик предусматривают установление конкретного перечня условий договоров, ущемляющих права потребителей, которые являются недопустимыми с точки зрения императивных требований законодательства или несправедливыми по отношению к потребителям в тех случаях, когда необоснованно ограничиваются их права, устанавливают перечень недобросовестных практик на потребительском рынке, а также предусматривают запрет для продавца (исполнителя) отказывать в заключении, изменении, расторжении и исполнении

договора в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные и административную ответственность за его нарушение.

Указанный законопроект вызвал повышенный интерес со стороны экспертов, предпринимательского сообщества, отраслевых министерств и ведомств. После дополнительной доработки и завершения процедур согласования с заинтересованными ведомствами законопроекты были внесены в Правительство Российской Федерации.

Что характерно, в 2020 году Коллегия Евразийской экономической комиссии также работала над рекомендациями, которые включают принципы и критерии добросовестной деловой практики в отношении потребителей розничной торговли, в том числе электронной. Документ принят 12 января 2021 г. в рамках реализации Стратегии развития евразийской интеграции до 2025 года.

В документе, в разработке которого совместно со всеми уполномоченными органами 5 государств – членов ЕАЭС принимал активное участие Роспотребнадзор, учтены закрепленные в Декларации о дальнейшем развитии интеграционных процессов в рамках Евразийского экономического союза от 6 декабря 2018 г. ключевые направления развития евразийской интеграции в части совершенствования рыночных институтов с учетом наилучших международных и национальных практик, повышения эффективности функционирования рынков товаров и услуг исходя из необходимости обеспечения гарантий качества, безопасности обрабатываемых товаров, информированности и надлежащей защиты прав потребителей.

К принципам добросовестности предпринимателей отнесены: сохранение баланса интересов сторон и недопущение ущерба интересам потребителя; равное, недискриминационное обслуживание потребителей; достоверность и своевременность предоставления информации о товарах и продавце и обеспечение доступности информации для потребителя; минимизация рисков причинения вреда здоровью или имуществу потребителей; недопустимость использования продавцом преимуществ своего положения перед потребителем; конфиденциальность и защита персональной информации потребителя; беспрепятственное осуществление гражданских прав, их защиты; ответственность продавца; обеспечение прав и законных интересов потребителей в электронной торговле на уровне не ниже, чем для других форм торговли.

Среди условий, ущемляющих права потребителей и недопустимых в договорах с ними, – изменение условий договора или стоимости товара продавцом в одностороннем порядке; ограничение права потребителя на обмен или возврат товара, проданного посредством электронной торговли, или товара, приобретенного в рамках маркетинговых акций; использование агрессивной рекламы и прочее.

Как было указано в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году», в части исполнения пункта 5 Плана мероприятий (разработка нормативного правового акта, предусматривающего совершенствование безопасности осуществления электронных платежей, в том числе с использованием реквизитов платежных карт) в 2018 году был принят Федеральный закон от 27 июня 2018 г. № 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств», который наделил Банк России правом устанавливать обязательные для кредитных организаций требования к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента.

Также указанным законом расширены обязанности оператора по переводу денежных средств, направленные на противодействие рискам хищения денежных средств клиентов.

Во исполнение закона в 2018–2019 гг. Банком России был принят ряд нормативных документов⁸, направленных на повышение информационной безопасности, а также Стандарт Банка России СТО БР БФБО-1.5-2018 «Безопасность финансовых (банковских) операций. Управление инцидентами информационной безопасности. О формах и сроках взаимодействия Банка России с участниками информационного обмена при выявлении инцидентов, связанных с нарушением требований к обеспечению защиты информации». Кроме того, в сентябре 2019 года Совет директоров Банка России одобрил Основные направления развития информационной безопасности кредитно-финансовой сферы на период 2019–2021 гг., которые определяют ключевые цели и задачи развития информационной безопасности и киберустойчивости.

Планомерное развитие дистанционных платежных сервисов и совершенствование национальной платежной системы на основе современных технологий способствуют повышению доступности платежных услуг и расширению сферы безналичных расчетов. При этом увеличиваются и риски потребителей платёжных услуг.

Ранее Роспотребнадзор уже отмечал, что фактически риски хищений денежных средств перекладываются на потребителей, в связи с чем следует рассмотреть возможность изменения процедуры возврата (компенсации) похищенных средств клиентов с целью повышения заинтересованности кредитных организаций в разработке и внедрении мер профилактического характера и повышения доверия к финансовой системе Российской Федерации.

Особую тревогу вызывает тот факт, что объем операций без согласия клиента по итогам 2020 года вновь показал существенный прирост (на 35 %) и составил 9,8 млрд руб. (773,008 операций), в то время как в 2019 году эти показатели были соответственно 6,4 млрд руб. и 576 897 операций⁹. Немаловажно, что прирост указанного показателя опережает рост количества и объема операций по переводу денежных средств с использованием электронных средств платежа (ЭСП) физических лиц, который в 2020 году составил 49,6 млрд единиц и 91,08 трлн руб., увеличившись по сравнению с 2019 годом на 23,1 и 28,2 % соответственно.

Общая доля операций без согласия, совершенных с использованием приемов и методов социальной инженерии, снизилась с 68,6 до 61,8 %. Однако по такого рода хищениям, поскольку они совершены в результате побуждения клиентов к самостоятельному проведению операции путем обмана или злоупотребления доверием, банки, как правило, отказывают в возврате похищенных сумм. Кредитные организации не возвращают денежные средства в случае нарушения клиентом условий договора, предусматривающих необходимость сохранения конфиденциальности платежной информации (статья 9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»).

⁸ Положение Банка России от 9 января 2019 г. № 672-П «О требованиях к защите информации в платежной системе Банка России»; Положение Банка России от 17 апреля 2019 г. № 683-П «Об установлении обязательных для кредитных организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента»; Положение Банка России от 17 апреля 2019 г. № 684-П «Об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций»; Указание Банка России от 8 октября 2018 г. № 4926-У; Указание Банка России от 25 декабря 2018 г. № 5039-У.

⁹ http://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/32190/Review_of_transactions_2020.pdf

Еще одна тревожная тенденция состоит в том, что банки возместили клиентам в 2020 году 1,1 млрд руб. или 11,3 %, в то время как в 2019 году этот показатель составлял 15 %.

Следует отметить, что основным каналом совершения операций по переводу денежных средств без согласия клиента является сеть Интернет. Наряду со схемами хищений, имитирующими онлайн-оплату товаров и услуг, а также использующими вывод средств со счетов через системы ДБО, в 2020 году отмечен значительный рост числа инцидентов, связанных с хищением кредитных денежных средств, оформленных мошенниками от имени клиента на их имя посредством удаленных каналов обслуживания.

Успешная реализация таких атак приводит к хищению у клиентов не только собственных, но и кредитных денежных средств, за использование которых кредитная организация в соответствии с условиями договора начисляет проценты.

В условиях существенного роста потребительских сегментов цифровой экономики перечисленные обстоятельства указывают на необходимость принятия срочных мер, направленных на повышение ответственности субъектов национальной платежной системы перед потребителями за оказание небезопасных услуг и нарушение прав потребителей на информацию о правилах безопасного использования платежных инструментов.

Одним из ключевых законопроектов, принятие которого было предусмотрено пунктами 7 и 9 Плана мероприятий, являлся так называемый закон об агрегаторах, принятый 29 июля 2018 г.¹⁰

Он расширил сферу правового регулирования отношений с участием потребителей за счет распространения её на деятельность тех хозяйствующих субъектов, которые получили законодательное определение «владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (владелец агрегатора)». Указанный закон вступил в силу с 1 января 2019 г.

Закон направлен на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками потребительского рынка (далее – агрегаторы), которые сформировали по сути новую нишу в сегменте электронной торговли (в виде интернет-платформ, агрегирующих информацию о товарах и услугах с целью их поиска, выбора, сравнения и приобретения). До принятия указанного закона какой-либо специальной ответственности перед потребителями в рамках законодательства о защите прав потребителей для них фактически не существовало.

Закон установил обязанность владельцев подобных сервисов предоставлять на своих сайтах потребителям информацию о себе и продавце (исполнителе), а также обо всех произошедших в такой информации изменениях. Продавцы, в свою очередь, теперь обязаны сообщать потребителю и агрегатору достоверную информацию о себе и размещать ее на своих сайтах.

Также на агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом названы случаи освобождения агрегатора от ответственности. Так, если агрегатор не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно быть адресовано напрямую продавцу (исполнителю услуги).

Кроме того, теперь установлены случаи, в которых агрегатор по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги).

¹⁰ Федеральный закон от 29 июля 2018 г. № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В частности это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом агрегатору. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит агрегатору подтверждение о передаче товара потребителю.

В 2020 году продолжила формироваться соответствующая судебная и административная практика (подробнее см раздел 1.1.2).

В соответствии с пунктами 8, 10, 31 Плана мероприятий в 2019–2020 гг. подготовлен и внесен в Правительство Российской Федерации проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров». Законопроект призван создать благоприятные условия для развития частных инициатив, направленных на обеспечение эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий, что позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему. В законопроекте предусмотрена возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых посредников в целях содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров.

Законопроект основан на добровольности использования предусматриваемых онлайн-механизмов урегулирования споров и бесплатности их для потребителя.

29 марта 2021 г. указанный законопроект¹¹ внесен Правительством Российской Федерации в Государственную думу Федерального Собрания Российской Федерации. Согласно последним поправкам, внесенным в законопроект, досудебные споры будут урегулироваться через портал «Госуслуги».

В рамках исполнения пункта 11 Плана мероприятий Роспотребнадзором разработан проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей и отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части совершенствования правового регулирования отношений с участием потребителя и унификации ответственности за нарушение прав потребителей)». Проект федерального закона призван упорядочить и актуализировать правовые нормы, направленные на повышение гарантий защиты прав потребителя как экономически слабой стороны гражданско-правовых отношений, в том числе в части закрепления единообразных подходов к определению мер ответственности за однородные нарушения прав потребителей по договорам купли-продажи товаров и договорам о выполнении работ (оказании услуг).

К основным целям разработки проекта федерального закона относятся:

а) повышение уровня доверия потребителей к сферам экономической деятельности, связанной с производством и оборотом товаров, выполнением работ и оказанием услуг;

б) отражение в законодательстве о защите прав потребителей опыта его применения и толкования судами;

в) сближение положений законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации с правилами регулирования соответствующих отношений в праве Европейского союза и иных стран с развитым правовым регулированием,

¹¹ <https://sozd.duma.gov.ru/bill/1138398-7>.

обеспечивающим гармоничное развитие общества, его благосостояние и приемлемый уровень рисков для потребителей;

г) использование в национальном законодательстве о защите прав потребителей новейшего положительного опыта систематизации законодательства (в том числе кодификации) в других странах;

д) поддержание единообразия регулирования потребительских отношений в государствах – участниках Евразийского экономического союза и Содружества Независимых Государств;

ж) обеспечение стабильности законодательства о защите прав потребителей Российской Федерации, устранение коллизий правового регулирования в сфере защиты прав потребителей и правоприменении;

з) повышение эффективности судебных и несудебных форм защиты прав потребителей.

Проектом, в частности, закрепляется, что гражданин, зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя, по сделкам, заключенным им с продавцом (исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, вправе пользоваться гарантиями, установленными Законом о защите прав потребителей. Лица, осуществляющие отдельные виды деятельности без государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, являются субъектами, при сделках с которыми применяются положения законодательства о защите прав потребителей.

Законопроектом закрепляются новые правила распределения бремени доказывания с учетом возложения такого бремени на продавца (исполнителя, изготовителя) при рассмотрении споров о защите прав потребителей, возникающих из договоров, в соответствии с которыми гарантийный срок не установлен или составляет менее двух лет, а также правило, согласно которому установленный хозяйствующим субъектом гарантийный срок не может составлять менее одного года.

Предлагаются также изменения:

– обязывающие хозяйствующих субъектов доводить до сведения потребителей информацию об адресе своего сайта в сети Интернет и электронной почты (при наличии);

– уточняющие обязанности потребителя по предоставлению предмета претензии на проверку качества и (или) экспертизу;

– устанавливающие обязанность исполнителя при наличии спора о причинах возникновения недостатков работы (услуги) провести за свой счет соответствующую экспертизу.

Кроме того, проектом унифицируются правила о законной неустойке в потребительских правоотношениях применительно к нарушениям перевозчиком сроков исполнения обязательств по перевозке граждан, а также при долевом строительстве в связи с задержкой срока передачи объекта.

Разработанный проект федерального закона призван повысить уровень защиты прав потребителей и одновременно создать законодательный заслон на пути применения недобросовестных практик профессиональными участниками потребительского рынка, тем самым расширить возможности их здоровой конкуренции. В целом будущий закон станет важным фактором гармонизации социальных отношений в обществе и ускорения социально-экономического развития России.

Принятие законопроекта обеспечит системность правового регулирования отношений, складывающихся при защите прав потребителей, позволит исключить противоречия и проблемы в их правовом регулировании и гарантировать единообразие

правоприменительной практики, повысит эффективность соответствующего правового механизма.

Положения проекта федерального закона соответствуют Руководящим принципам Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей от 22 декабря 2015 г., Соглашению о гарантиях прав граждан государств – участников Содружества Независимых Государств в области пенсионного обеспечения от 13 марта 1992 г., Соглашению об основных направлениях сотрудничества государств – участников Содружества Независимых Государств в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 г., Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.

Как было указано в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году», разработка нормативного правового акта, предусматривающего актуализацию правил продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг потребителям, устанавливающего дополнительные меры защиты социально уязвимых категорий потребителей, а также актуализацию правил продажи товаров дистанционным способом (в рамках исполнения пункта 13 Плана мероприятий), осуществляется в рамках ревизии контрольно-надзорных полномочий государственных органов на основе нового механизма, получившего название «регуляторной гильотины»¹². Работа по реализации «регуляторной гильотины» проводится в соответствии с утвержденной Правительством Российской Федерации «дорожной картой» с обязательным привлечением всех заинтересованных сторон – представителей предпринимательского, экспертного, научного сообществ. Подробнее о нормативных правовых актах, принятых в рамках указанного механизма, изложено в разделе 1.3.

Работа по исполнению пункта 14 Плана мероприятий осуществляется в соответствии с ежегодными приказами Роспотребнадзора «Об утверждении Программы профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации», в соответствии с которыми применительно к сфере защиты прав потребителей осуществляется размещение на официальном сайте перечней актов, содержащих обязательные требования, либо перечней самих требований, оценка соблюдения которых является предметом контроля (надзора); информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований; обобщение практики осуществления Роспотребнадзором государственного контроля (надзора); информирование подконтрольных субъектов по вопросам соблюдения обязательных требований; выдача предостережений; проводится разъяснительная работа относительно процедур контроля (надзора).

На странице сайта в разделе «Перечень актов, содержащих обязательные требования» размещена форма обратной связи (адрес электронной почты) для пользователей, которая позволяет оставлять обращения, связанные с содержанием, ведением и применением такого перечня.

Роспотребнадзором и его территориальными органами проводятся ежеквартальные публичные мероприятия с анализом правоприменительной практики с участием общественных организаций, высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, представителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов прокуратуры, территориальных и федеральных органов исполнительной власти, подконтрольных субъектов.

В целях реализации профилактической направленности деятельности Роспотребнадзора, разъяснения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей во всех территориальных органах Роспотребнадзора организовано проведение ежеквартального «Единого дня открытых дверей для предпринимателей».

¹² Подробнее – <https://knd.ac.gov.ru>

Ежегодно проводится более 500 публичных мероприятий для предпринимателей и публичных обсуждений результатов правоприменительной практики.

1.1.2. Защита прав потребителей, приобретающих товары и услуги на маркетплейсах (через владельцев агрегаторов информации о товарах и услугах)

Как и в 2019 году, значительная часть обращений потребителей, касающаяся деятельности владельцев агрегаторов, поступила в отношении сервисов заказа такси.

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по городу Москве поступило порядка 1000 обращений о нарушении прав потребителей, касающихся ненадлежащего оказания услуг по перевозке пассажиров легковым такси, доставке продуктов, в том числе продукции общественного питания, с использованием услуг владельцев агрегаторов информации об услугах (далее – владелец агрегатора) таких мобильных приложений, как «Яндекс.Такси», «Сити-Мобил», «Яндекс.Еда», «Деливери Клуб», что составляет 1,5 % от общего количества (65 574) обращений, поступивших в Управление в 2020 году.

Суть поступающих обращений связана в основном с нарушением владельцами агрегаторов прав потребителей на получение достоверной информации о стоимости услуг перевозки, исполнителе услуг перевозки такси (наименовании организации-перевозчика), установленной п. 1.2 ст. 9 Закона «О защите прав потребителей», введением потребителя в заблуждение относительно качества и безопасности услуг перевозки такси (отсутствие специального разрешения на предоставленное по заказу такси), а также обман потребителя при доставке заказанной продукции общественного питания.

По фактам нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей в отношении владельцев агрегаторов проведено 3 контрольно-надзорных мероприятия в форме административного расследования:

- в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси ООО «Яндекс.Такси» по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ;
- в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси ООО «Сити-Мобил» по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ;
- в отношении владельца агрегатора по доставке продукции общественного питания ООО «Яндекс.Еда» по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

Жалобы потребителей нашли подтверждение.

Указанные юридические лица привлечены к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 135,0 тыс. руб. Юридическим лицам внесены представления по устранению причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В 2020 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Калужской области из Управления технического контроля Администрации Калужской области поступило 10 материалов в отношении агрегаторов, занимающихся пассажирскими перевозками (Яндекс-такси, Такси 400, Лидер). По данным материалам составлено 7 протоколов об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ в отношении агрегаторов – юридических лиц и должностных лиц, осуществляющих информационные услуги в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси. Так, в отношении 5 юридических лиц и в отношении 2 должностных лиц составлено 7 протоколов об административном правонарушении. Вынесено 7 постановлений о наложении штрафов на общую сумму 524 тыс. руб.

В обращении потребителя, поступившем в адрес Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области, сообщалось, что он воспользовался услугами ООО «Новокузнецкое такси 061», заказав поездку по определенному маршруту. При

заказе потребитель обратил особое внимание оператора на то, чтобы по окончании поездки ему выдали чек об оплате. Однако вместо чека была выдана квитанция. В ходе проверки было установлено, что перевозчиком являлся ООО «Извоз», а при заказе такси до потребителя не доведена информация о том, какая организация будет выполнять услугу перевозки, какие документы будут выданы при оплате. ООО «Новокузнецкое такси 061» сообщило, что принимает только заказы и ему неизвестны эти сведения. По результатам работы по обращению потребителя приняты меры по устранению всех выявленных нарушений.

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю поступило 36 обращений с жалобами на действия агрегаторов автомобильных перевозок и такси о недоедении ими надлежащей информации об услугах такси. Суть обращений состояла в том, что при заказе такси предоставлялась информация об одном исполнителе, а по факту услугу оказывал другой исполнитель.

Отдельно следует указать на примеры оказания небезопасных услуг, заказанных на платформах агрегаторов информации об услугах такси.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве в 2020 году поступило обращение потребителя на ненадлежащее оказание услуги по перевозке пассажира легковым такси (в том числе о причинении вреда здоровью пассажира), заказанной с помощью мобильного приложения «Яндекс.Такси». Управлением было проведено административное расследование в отношении владельца агрегатора заказа такси ООО «Яндекс.Такси».

В ходе административного расследования было установлено, что предоставленный владельцем агрегатора для оказания услуг перевозки автомобиль не имел разрешения на деятельность по перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

В этой связи ООО «Яндекс.Такси» было привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ за введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств и качества услуги и необеспечение безопасности услуги. На юридическое лицо был наложен штраф в размере 105,00 тыс. руб. Владелец агрегатора обжаловал постановление о привлечении к административной ответственности.

Девятый Арбитражный Апелляционный суд г. Москвы отказал ООО «Яндекс.Такси» в удовлетворении апелляционной жалобы (дело № 09АП-38612/2020). Административный штраф был оплачен ООО «Яндекс.Такси» по судебному решению.

Также в территориальные органы Роспотребнадзора поступали обращения на нарушения прав потребителей агрегаторами информации о товарах и услугах и в иных сферах.

В Управление Роспотребнадзора по Иркутской области в 2020 году поступили обращения с жалобами на сервисы заказа билетов – *biletik.aero*, *KUPIBILET*, *irk.kassy.ru*. В частности в территориальный орган обратилось юридическое лицо с информацией, в которой было указано, что на сайте агрегатора *irk.kassy.ru* не предоставляется информация об организаторе мероприятий, также данная информация не предоставляется при оформлении заказа по покупке билета до момента оплаты.

Так как в представленной информации отсутствовали сведения о конкретных потребителях, права которых нарушены, а также документы, подтверждающие соблюдение обязательного претензионного порядка потребителями, и сведения, что их требования не были удовлетворены, провести проверку Управлению не представилось возможным.

Вместе с тем, в соответствии со ст. 8.2 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при

осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»¹³ в целях предупреждения нарушения обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, ООО «Городские Зрелищные Кассы» вынесено предостережение о недопустимости нарушений требований законодательства о защите прав потребителей.

По поступившему в Управление Роспотребнадзора по городу Москве обращению потребителя на обман при доставке, заказанной через приложение «Яндекс.Еда» в ресторане «Макдоналдс» продукции общественного питания Управлением проведено административное расследование по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

Доставленный потребителю заказ не соответствовал по содержанию и оплаченной сумме. В возврате денежных средств владелец агрегатора отказал, несмотря на подтверждающие обман факты.

В ходе проведения административного расследования владелец агрегатора вернул потребителю денежные средства. Однако данное обстоятельство не исключило применение к ООО «Яндекс.Еда» административных мер в виде штрафа. Юридическое лицо не обжаловало постановление Управления и оплатило сумму штрафа в полном объеме.

По обращению потребителя о нарушении его прав со стороны ООО «СИТИ-МОБИЛ» при оказании услуг по перевозке пассажира легковым такси в г. Санкт-Петербурге было возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ.

За непредоставление информации о месте нахождения (адресе) исполнителя услуг перевозки ООО «БЕСПРОВОДНЫЕ РЕШЕНИЯ», режиме работы и государственном регистрационном номере записи о создании юридического лица владелец агрегатора привлечен к административной ответственности в виде штрафа на сумму 10 тыс. руб. ООО «Сити-Мобил» внесено представление об устранении причин и условий, на которое владелец агрегатора представил в Управление письменный ответ о его выполнении.

Вместе с тем, юридическое лицо обжаловало постановление Управления о привлечении к административной ответственности, указывая в заявлении об отсутствии у Общества обязанности по доведению до потребителя установленной п. 1.2 ст. 9 Закона «О защите прав потребителей» информации в связи с тем, что оно не является «владельцем агрегатора». Однако данная информация доводится Обществом посредством её размещения на официальном сайте «Сити-Мобил» в сети Интернет.

Решением Арбитражного суда города Москвы от 19 февраля 2021 г. № А40-234423/20-146-1665 постановление Управления о привлечении ООО «Сити-Мобил» к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ оставлено в силе (дело № А40-234424/20-146-1665 от 19 февраля 2021 г.).

1.1.3. Развитие альтернативных механизмов разрешения споров

В соответствии с пунктами 8, 10, 31 Плана мероприятий в 2019–2020 годах был подготовлен проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров»¹⁴. 29 марта 2021 г. указанный законопроект (№ 1138398-7) был внесен в Государственную думу Федерального Собрания Российской

¹³ Далее – Закон № 294-ФЗ.

¹⁴ Подробнее см. раздел 1.1.1 настоящего Доклада.

Федерации, рассмотреть его в первом чтении нижняя палата парламента планирует уже в мае 2021 года.

Законопроект предполагает создание специального онлайн-сервиса для урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей, который будет развиваться как составная часть портала госуслуг. Это позволит обеспечить максимальный охват населения, пользующегося электронными сервисами и услугами, поскольку по состоянию на конец 2020 года число зарегистрированных на портале пользователей составило 126 млн человек, 24 млн из которых зарегистрировались непосредственно в 2020 году. Такая активность была обусловлена отчасти планомерным расширением функционала портала, а также невозможностью получения определенных госуслуг в офлайн-режиме в период действия ограничительных мер, введенных в связи с распространением COVID-19.

В условиях развития цифровой экономики, на фоне растущих рынков дистанционной торговли и онлайн-услуг, важно запустить процесс создания ориентированной на потребителя системы онлайн-урегулирования споров (далее – ОУС), которая позволила бы сократить издержки потребителей и бизнеса на ведение претензионной работы, сегодня зачастую осуществляемой в бумажной форме.

Пандемия оказала существенное влияние на количество клиентов интернет-магазинов: за период самоизоляции оно увеличилось на 15–17 млн человек¹⁵. Оборот российского рынка интернет-торговли по итогам 2020 года, по данным АКИТ, вырос за 2020 год в два раза – до 2,7 трлн руб., а доля e-commerce в торговом обороте России достигла 11 %. Общее же число покупателей, хотя бы раз оформивших в прошлом году онлайн-заказ, составило 60 млн человек.

В таких условиях появление альтернативного варианта защиты своих прав потребителями, заказывающими товары или услуги через Интернет, является крайне необходимым.

Среди ключевых положений предлагаемого порядка урегулирования споров о защите прав потребителей с использованием онлайн-сервиса можно выделить следующие.

В соответствии с законопроектом онлайн-сервис по урегулированию споров будет обеспечивать:

- возможность направления в электронной форме не только требований, но и всей необходимой для их рассмотрения информации;
- возможность получения потребителем сведений о ходе и результатах рассмотрения заявленных требований;
- фиксацию содержания требований и момента их направления;
- хранение сведений о датах направления и рассмотрения требований, а также о содержании всех сообщений, которыми обмениваются стороны спора, и предоставление этих сведений по запросу сторон;
- возможность привлечения для оказания содействия в урегулировании спора экспертов, специалистов, медиаторов.

Указание на возможность направления требований потребителя изготовителю, исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора посредством онлайн-сервиса может включаться непосредственно в договор, заключаемый между продавцом товара (исполнителем услуги) или владельцем агрегатора и потребителем, либо доводиться до сведения потребителей иными способами, например путем размещения на сайте продавца, исполнителя или агрегатора.

¹⁵ <https://www.kommersant.ru/doc/4390945>

Направление потребителем требования изготовителю, исполнителю, продавцу, уполномоченным организации или индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора через онлайн-сервис исключает возможность предъявления такого же требования в иной форме (например путем подачи письменной претензии).

Результатом урегулирования спора с помощью онлайн-сервиса может являться заключение между сторонами соглашения, предусматривающего конкретный способ удовлетворения требований потребителя, – защита прав сторон от нарушений, связанных с неисполнением или ненадлежащим исполнением такого соглашения будет осуществляться на основании норм Гражданского кодекса и Закона «О защите прав потребителей». В отсутствие соглашения удовлетворение заявленных требований потребителя будет производиться в общем порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

Дополнительно напомним, что механизмы онлайн-урегулирования споров (далее – ОУС) имеют значительное распространение за рубежом, где практика разрешения споров в цифровой среде существует уже более 20 лет. Еще в 2004 году онлайн-платформ, предлагающих услуги ОУС, насчитывалось 115, и их число за последние годы существенно возросло. Значительное количество площадок ОУС имеет североамериканское происхождение и организовано частными компаниями.

В последнее десятилетие развитие получили не только частные инициативы. Развитие ОУС обсуждается на наднациональном уровне. Некоторые зарубежные государства создали правовую базу для развития механизма ОУС и даже публичные интернет-сервисы, нацеленные на реализацию данных механизмов.

Существующие в настоящее время зарубежные модели ОУС разнообразны. Главным образом они различаются:

- по степени государственного участия в создании и поддержке функционирования онлайн-платформ для ОУС;
- по наличию или отсутствию национальной правовой базы, обеспечивающей реализацию ОУС;
- по области применения, в том числе по предметным областям споров, подлежащим урегулированию;
- по наличию или отсутствию возможности осуществлять урегулирование трансграничных споров;
- по степени автоматизации (в том числе по мере использования технологии искусственного интеллекта).

Тема развития альтернативных механизмов урегулирования потребительских споров регулярно обсуждается на площадке ОЭСР и G20. В частности на одном из заседаний Целевой рабочей группы G20/ОЭСР по защите потребителей финансовых услуг, в работе которой активное участие принимает Роспотребнадзор, в докладах ряда стран сообщалось о том, что в 2018 году велась активная работа по созданию и улучшению альтернативных механизмов разрешения потребительских споров. Указанная тематика обсуждалась на площадке Целевой рабочей группы в 2019 году. Так, по сообщению представителя Канады, в рамках пересмотра национального законодательства приняты обязательные требования, вводящие обязанности для финансовых организаций создавать внутренние подразделения, которые будут отвечать за реализацию политики защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг. Также регулятору было впервые предоставлено право на раскрытие информации о нарушении прав потребителей конкретной финансовой организацией. В свою очередь организации, участвующие в разрешении потребительских споров, обязываются раскрывать статистическую информацию о результатах такой деятельности. Помимо

этого, ведется активная общественная дискуссия о необходимости сокращения сроков рассмотрения претензий потребителей.

Также, ранее в 2019 году в провинции Токушима (Япония) прошла третья Международная конференция «Группы двадцати» (G20) по вопросам защиты прав потребителей, в которой приняли участие делегаты из 37 стран, а также представители ОЭСР, ЕС и международных организаций потребителей. Ключевая тема обсуждения была связана с влиянием цифровизации на потребление.

Чрезвычайно полезным в связи с разработкой в России законопроекта об онлайн-урегулировании споров оказался и диалог об особенностях работы таких платформ в разных странах. Подробно был представлен опыт работы таких платформ в Португалии и Бразилии. В Португалии любая компания обязана иметь книгу жалоб, а интернет-компании должны зарегистрироваться в ее электронной версии, которая также позволяет потребителю довести до продавца или исполнителя свои претензии, а если они не удовлетворены, то воспользоваться одной из 15 интернет-площадок по разрешению споров. В Бразилии платформа по разрешению споров, напротив, для бизнеса является добровольным механизмом, однако более 80 % рассмотренных жалоб удовлетворяют потребителей своими результатами, поскольку система работает максимально прозрачно и бизнес стремится сохранить репутацию.

Что касается сферы финансовых услуг, то следует отметить, что в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» создан институт разрешения споров в указанной сфере¹⁶.

В 2019 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли только страховые организации. В 2020 году финансовые уполномоченные рассматривали обращения потребителей услуг страховых и микрофинансовых организаций.

В Службу финансового уполномоченного в 2020 году обратились 187 386 потребителей финансовых услуг за разрешением споров с финансовыми организациями¹⁷.

Основная доля обращений приходится на споры в сфере страхования, их число составило 185 501 (99 %). Подавляющее большинство обращений пришлось на ОСАГО – 155 440 или 83 % от общего числа обращений. Из них основное количество – 59 160 обращений – приходится на споры, связанные с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Наибольшее количество обращений по иным видам страхования связано со страхованием жизни и страхованием от несчастных случаев и болезней (18 633 обращений или 9,9 %), из них основное количество (12 228 обращений) приходится на споры, связанные с возвратом страховой премии при расторжении договора страхования. На третьем месте по количеству обращений – споры по договорам каско, число которых составило 6 373 или 3,4 %.

По вопросам микрофинансирования в 2020 году в Службу финансового уполномоченного поступило 834 обращения. В структуре обращений большая часть приходится на иные виды споров, рассмотрение которых преимущественно не относится к компетенции финансового уполномоченного (344 обращения или 41,3 %), а также споры, связанные с невозвратом платы за дополнительные услуги (277 обращений или 33,2 %).

¹⁶ О результатах Службы финансового уполномоченного в Российской Федерации в 2020 году см. подробно в разделе 3.2 настоящего Доклада.

¹⁷ Здесь и далее статистические данные приведены на основе данных с сайта finombudsman.ru.

Средний размер требований заявителей в 2020 году по страховым спорам составил 208,763 тыс. руб., по спорам в отношении микрофинансовых организаций – 21 тыс. руб. В сфере страхования наибольшее число обращений поступило с требованием до 100 тыс. руб. (80 056 обращений), в сфере микрофинансирования – также с требованием до 100 тыс. руб. (726 обращений).

В 2020 году 32 244 обращения не приняты к рассмотрению из-за того, что не был соблюден претензионный порядок, то есть потребитель предварительно не обратился с претензией в финансовую организацию. Однако по этому показателю постепенно начала проявляться позитивная динамика. Так, например, по итогам 2019 года доля отказов по этой причине составляла 27,5 % от общего числа обращений в Службу финансового уполномоченного, а по итогам 2020 года этот показатель снизился до 17,2 %.

Всего в 2020 году финансовым уполномоченным принято 98 800 решений по существу, из которых 42 733 (43,3 %) решения принято о полном или частичном удовлетворении требований потребителей, 56 067 (56,7 %) решений – об отказе в удовлетворении требований.

1.1.4. Удовлетворенность состоянием уровня защиты прав граждан как потребителей

Пунктом 17 Плана мероприятий предусмотрено проведение социологических опросов граждан об удовлетворенности состоянием уровня защиты их прав как потребителей.

В Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году» был дан подробный анализ удовлетворённости потребителей уровнем защиты своих прав. Напомним основные выводы, содержащиеся в различных независимых источниках.

По данным РАНХиГС¹⁸, несмотря на некоторую положительную динамику, оценка гражданами уровня защищенности значимых для них ценностей – жизни, здоровья, имущества, законных прав и интересов – остается на низком уровне. В среднем по основным рискам лишь 34,3 % россиян считают уровень защищенности от данных рисков достаточным (очень высоким или скорее высоким), 48,9 % опрошенных оценивают защищенность значимых для них ценностей как скорее низкую или очень низкую. Большинство опрошенных (61,3 %) считают, что изменений в уровне защищенности за последние два года не произошло. При этом более детальные исследования вопросов защиты прав потребителей показывают, что большинство потребителей знают о системе защиты прав потребителей и удовлетворены работой государственных и муниципальных органов власти, деятельностью общественных организаций (подробнее об этом далее).

Значимость деятельности контрольно-надзорных органов как фактора, обеспечивающего защищенность охраняемых законом ценностей от исследуемых рисков, снижается.

С необходимостью защиты от основных угроз (защита жизни, здоровья, имущества, персональных данных) в 2019 году сталкивались 56,7 % респондентов, при этом большинство опрошенных (25,1 %) указали, что сталкивались с рисками небезопасного питания (продукты питания и услуги общественного питания).

При столкновении с угрозами 73,6 % респондентов отметили, что им был причинен вред (ущерб).

¹⁸ <https://www.ranepa.ru/sobytiya/novosti/na-gajdarovskom-forume-ocenili-progress-v-reforme-kontrolno-nadzornoj-deyatelnosti-s-pozicii-grazhdan/>

Как показывают результаты опросов в 2018–2019 гг., в защите безопасности охраняемых законом ценностей от различных рисков (угроз) граждане продолжают надеяться прежде всего на себя. 42,5 % респондентов указывают, что высокий уровень защищенности от рисков зависит от деятельности государственных контрольно-надзорных органов (в 2018 году было 50,8 %). При этом добросовестность производителей (продавцов) в качестве такого фактора указало 56,9 % респондентов (в 2018 году – 48 %).

Авторы исследования также делают вывод, что оценка гражданами уровня своей защищенности несколько возросла в 2019 году. При этом отмечено, что ГИБДД и Роспотребнадзор лидируют и по индексу результативности обращений в контрольно-надзорные органы за защитой охраняемых законом ценностей (79,25 % и 62,1 % соответственно).

40 % респондентов отметили, что при обращении в Роспотребнадзор нарушения были устранены и ущерб возмещен.

Кроме того, опрос 2019 года показал, что более половины респондентов, сталкивавшихся с необходимостью защиты охраняемых законом ценностей (54,8 %), по тем или иным причинам не обращались в контрольно-надзорные органы, из них 65,8 % использовали иные способы защиты значимых ценностей от исследуемых видов рисков (угроз).

В 2019 году Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ)¹⁹ представил данные большого исследования, посвященного защите прав потребителей²⁰.

За прошедший год 37 % россиян сталкивались с нарушениями потребительских прав. Относительное большинство – 30 % опрошенных – указали, что за прошедший год они сталкивались с нарушением своих прав лишь один или два раза. Чем крупнее населенный пункт, тем чаще его жители отмечают факты нарушения прав потребителей: среди сельчан с ними сталкивались 34 %, а среди жителей городов – 43 %.

Респонденты, столкнувшиеся в 2019 году с нарушениями потребительских прав, чаще всего жаловались на продажу товаров с истекшим сроком годности (47 % в 2019 году против 40 % в 2010 году), ненадлежащее качество товаров и услуг (40 %), обсчет и обвес (33 % против 46 % в 2010 году), а также некомпетентность и невнимание со стороны персонала (32 % против 20 % в 2010 году). Каждый четвертый (26 %) респондент сталкивался с необоснованным завышением цен (рост с 13 % в 2010 году).

Две трети (69 %) россиян знают, что их потребительские права защищены законом, однако его содержание представляют только в общих чертах. При этом отмечается рост тех, кто знает, в чем заключаются их права как потребителей (с 11 % в 2010 году до 16 % в 2019 году), тогда как доля тех, кому ничего об этом не известно, снизилась (с 20 % в 2010 году до 12 % в 2019 году).

Кроме того, заметно снизилась доля тех, кто не знает, куда обращаться за защитой своих потребительских прав: если в 2010 году эта доля составляла 38 %, то на сегодняшний день – 8 %. Чаще всего россияне полагают, что в случае обнаружения недостатков в приобретенном товаре они могут обратиться в общественную организацию (54 %) или в Роспотребнадзор (45 %). Каждый шестой (15 %) уверен, что в подобной ситуации следует жаловаться в суд. Реже респонденты рассчитывают, что их потребительские права защитит полиция (11 %) или администрация города (10 %).

Заслуживают внимания и иные независимые исследования по вопросам удовлетворенности потребителей различными факторами развития и функционирования потребительских рынков, а также деятельностью различных участников национальной системы защиты прав потребителей.

¹⁹ Далее – ВЦИОМ.

²⁰ <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9606>.

Например, в IV квартале 2019 года департаментом экономического развития администрации города Нижневартовска был проведен мониторинг общественного мнения жителей города об эффективности деятельности администрации города в сфере защиты прав потребителей, уровне информированности об органах и организациях, занимающихся защитой прав потребителей на территории муниципального образования, и удовлетворенности их работой, доступности и результативности правовой помощи²¹. Цель опроса – услышать мнение жителей города о состоянии защиты прав потребителей на территории муниципального образования, об эффективности проводимой работы в данном направлении, а также о существующих у населения проблемах при защите своих потребительских прав.

Мониторинг общественного мнения позволяет сделать выводы о том, что в 2019 году 40 % опрошенных не сталкивались с нарушением их потребительских прав, возможно предположить, что они были удовлетворены качеством приобретенных товаров и услуг.

Из числа опрошенных, чьи права были нарушены, у каждого третьего имелись жалобы на недостатки товарах (работ, услуг), каждый пятый столкнулся с некомпетентностью продавцов (исполнителей).

Больше всего нареканий у горожан имелось в области торговли: не удовлетворены качеством непродовольственных товаров 39 %, продовольственных товаров – 29 %.

Результаты опроса показали, что в целом жители города Нижневартовска знакомы с системой защиты прав потребителей. Более 3/4 населения знают о существовании подразделения по защите прав потребителей в структуре администрации города, 1/2 населения знает о территориальных органах Роспотребнадзора. Основная масса опрошенных удовлетворена степенью доступности органов, осуществляющих защиту прав потребителей на территории города, и в случае необходимости обращается к ним за правовой помощью.

При этом 2/3 опрошенных не имели необходимости обращаться за квалифицированной помощью, что позволяет сделать вывод о том, что они не сталкивались в прошедшем году с нарушением их потребительских прав либо уже имеют навыки самостоятельной защиты прав в данной области. Остальные при обращении получили консультации по спорным вопросам, помощь в подготовке претензий и(или) исковых заявлений в органах и организациях, занимающихся защитой прав потребителей.

В результате оказанной правовой помощи добились восстановления нарушенных прав 73 % опрошенных. При этом 82 % опрошенных заявили, что им удалось добиться восстановления нарушенных потребительских прав при самостоятельном их отстаивании.

Мониторинг показал, что в общей сложности удовлетворены деятельностью Роспотребнадзора более 75 % потребителей, деятельностью отдела по защите прав потребителей администрации города 96,3 % респондентов.

В 2020 году независимыми экспертами также был проведен ряд заслуживающих внимания социологических исследований. Приведем основные выводы, сделанные на основании опросов потребителей.

По данным исследования ВЦИОМ, касающегося обязательной маркировки²²:

– с контрафактными товарами сталкивался почти каждый второй россиянин – 40 %. Нелегальная продукция – серьезная проблема: двое из пяти россиян либо покупали ее (18 %), либо видели в продаже (22 %);

²¹ https://www.n-vartovsk.ru/inf/consumers_right/actual_questions/339188.html

²² <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/tovar-s-markirovkoj-berem>

– о введении обязательной маркировки для обуви и сигарет знают 37 % россиян, для лекарственных средств – 48 %;

– введение обязательной маркировки, по мнению 41 % россиян, уменьшит количество нелегальной продукции, повысит защищенность покупателей от приобретения нелегальных товаров (56 %) и увеличит ответственность производителей и магазинов перед покупателями (60 %);

– человек, сознательно купивший нелегальную продукцию, по мнению трети россиян, не должен нести никакой ответственности (32 %), почти такая же доля считает уголовное или административное наказание справедливым (34 %).

Также в 2020 году ВЦИОМ провел исследование, касающееся итогов туристического сезона. По данным указанного опроса²³:

– большинство отдохнувших остались довольны своим отдыхом (71 %);

– по мнению 46 % россиян, за последние пять лет условия отдыха внутри страны изменились в лучшую сторону, чаще так считают те, кто выезжал за пределы своего города или дачи (52 %);

– провели лето там, где планировали изначально, 46 % россиян. У каждого пятого изменилось место отдыха (22 %), а еще 23 % сменили планы и не стали брать отпуск. Топ-3 причин перемены планов: коронавирус и карантинные меры (58 %), финансовые проблемы (18 %) и закрытые границы (11 %).

Также следует отметить, что на сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в 2020 году опубликован стандарт ГОСТ Р ИСО 10004–2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению», вступающий в силу 1 апреля 2021 г.

Стандарт подготовлен на основе перевода на русский язык международного стандарта ISO 10004:2018 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring и даёт рекомендации по определению и осуществлению процессов мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей и предназначен для использования организациями, независимо от их вида, размеров или выпускаемой продукции.

1.1.5. Иные ежегодные мероприятия, направленные на развитие национальной системы защиты прав потребителей

В соответствии с пунктом 28 Плана мероприятий обзор лучших практик защиты прав потребителей общественными организациями также изложен в Разделе 5.3 настоящего Доклада.

Мониторинг принятия и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и корректировка методических рекомендаций по их разработке, предусмотренные пунктом 29 Плана мероприятий, представлен в Разделе 5.1 настоящего Доклада.

Выполнение пункта 36 и 37 Плана мероприятий подробно изложено в Разделе 7 настоящего Доклада.

Продвижение национального опыта и поддержка лучших инициатив в сфере организации рационального потребления и защиты прав потребителей в рамках участия в работе Межправительственной группы экспертов по законодательству и политике в области защиты прав потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию, профильных комитетов и рабочих групп Организации экономического сотрудничества и развития, совещательных и консультативных органов на площадке Содружества Независимых Государств и

²³ <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/itogi-turisticheskogo-leta-2020>.

Евразийского экономического союза являются безусловным приоритетом в деятельности Роспотребнадзора.

В марте 2020 года в рамках российского председательства в объединении БРИКС в 2020 году в г. Москве состоялся круглый стол «Защита прав потребителей в эпоху электронной коммерции», организатором которого выступил Роспотребнадзор и фонд «Росконгресс». Во встрече приняли участие руководители и специалисты профильных министерств и ведомств стран БРИКС, а также представители Евразийской Экономической Комиссии, ЮНКТАД и других международных организаций и общественных объединений.

Эксперты обсудили широкий круг наиболее актуальных для современного общества вопросов, акцентировали своё внимание на выгодах и рисках электронной коммерции, безопасности платежей при трансграничной торговле, предотвращении мошенничества, эффективном онлайн-урегулировании споров, своевременном информировании потребителей при трансграничной торговле и в особенности на защите потребителей цифровых товаров и услуг.

В ноябре 2020 года в рамках 4-ой Международной конференции «Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях эпидемиологических ограничений» эксперты ОЭСР, ЮНКТАД, Роспотребнадзора, Банка России, финансового уполномоченного и ряда иных международных организаций рассказали о мерах, направленных на повышение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях борьбы с COVID-19.

Мероприятие привлекло более 150 участников рынка финансовых услуг и состоялось в онлайн-формате. С докладами выступили представители органов государственной власти, общественных организаций, которые непосредственно занимаются защитой прав потребителей финансовых услуг, а также ведущие эксперты в этой области из России и других стран.

1.2. Особенности правового регулирования отношений с участием потребителей в условиях пандемии COVID-19

1.2.1. Изменение поведения потребителей в условиях пандемии COVID-19

Вследствие принятия органами власти различных уровней ограничительных мер и усугубления глобальной ситуации на рынках, существенно изменилось поведение потребителей, что отразилось на структуре и объемах потребления во всех категориях товаров и услуг, включая продовольственные товары, туризм, развлечения, общественное питание, здравоохранение и другие сферы.

По исследовательским данным PWC²⁴, пандемия COVID-19 и связанные с ней ограничительные меры привели к существенному, пусть и временному, снижению экономической активности в России. В то же время потребителей все чаще стали интересовать онлайн-покупки. Располагаемый доход в 2020 году сократился на 3 п.п., внутренний спрос в 2020 года сократился на 6.5 п.п. Снижение располагаемых доходов отрицательно сказалось на уровне потребительской уверенности. 34 % россиян столкнулись с сокращением доходов и увеличением семейных расходов. С точки зрения финансов потребители стали более ограничены в выборе и начали уделять больше внимания скидкам и промоакциям.

До введения режима самоизоляции шопинг (47 %) и путешествия (41 %) входили в тройку основных категорий, на которые городские жители тратили свои доходы. А

²⁴ <https://www.pwc.ru/ru/retail-consumer/publications/assets/pwc-global-customer-insights-survey-2020-russia-ru.pdf>.

после вспышки COVID-19 потребительские расходы сместились в сторону продовольственных товаров, еду навынос / услуги доставки.

Среди российских потребителей обеспокоенность вопросами экологии выразили 80 % респондентов, а платить больше за товары и услуги, не оказывающие негативного воздействия на окружающую среду, готовы лишь 47 %. Люди не готовы платить больше или жертвовать комфортом ради формирования ответственных и экологических привычек, а ищут те варианты, которые впишутся в их привычный образ жизни.

По данным EY²⁵, кризис COVID-19 кардинально изменил образ жизни людей. В долгосрочной перспективе такая трансформация окажет влияние на поведение и предпочтения потребителей. Это коснется всего – от продуктов до СМИ и социальных сетей.

Основные выводы исследования компании, опубликованные в марте 2021 года, заключаются в следующем:

- ожидания российских потребителей становятся менее оптимистичными;
- число респондентов, которые надеются на улучшение своего финансового положения, за шесть месяцев снизилось с 38 % до 32 %;
- в целом количество крайне обеспокоенных потребителей осталось неизменным и составляет 33 %, но число тех, чьи доходы резко упали, выросло с 15 % до 20 %;
- меняется и подход российских потребителей к покупкам. Доля тех, кто собирается уменьшить количество покупок, т. е. и частоту визитов в магазины, но увеличить их объем, возросла вдвое с 15 % до 28 %;
- доля потребителей, которые сейчас покупают продукты собственных марок торговых сетей, не изменилась и составляет 8 %. Однако 26 % согласны с утверждением, что они будут больше покупать товаров первой необходимости собственных марок магазинов;
- потребители все чаще используют Интернет во всех аспектах своей жизни. Как следствие их покупки тоже перемещаются в онлайн. Все больше респондентов готовы совершать непродовольственные покупки в Интернете – 28 % по сравнению с 11 % по результатам прошлого исследования. Доля тех, кто планирует совершать продуктовые покупки в Интернете, также увеличилась за полгода – с 16 % до 21 %;
- цена уверенно лидирует как основной критерий выбора для всех категорий покупателей. Так, 69 % потребителей устроит меньший ассортимент продуктов питания, если цены будут ниже. Только для 11 % в первую очередь важен выбор.

Большие отличия в подходе к выбору товара проявляет поколение Z (зумеры). Для этого поколения наличие доставки почти в два раза важнее, чем для остальных (39 % против 23 %). Потребители, которым еще нет 25 лет, готовы платить больше, чем другие, за технологичность и этичность товаров. Например, только 4 % от всех потребителей согласны дополнительно заплатить за этичность продукта, тогда как среди представителей поколения Z этот показатель достиг 12 %.

По данным нового глобального исследования NielsenIQ²⁶, в целях экономии потребители прибегают к новым тактикам: 62 % опрошенных признались, что купят любой товар со скидкой вне зависимости от бренда, 37 % переключаются на товары под частными марками ретейлеров, 20 % выбирают самый дешевый товар из представленных в категории.

Однако, по данным исследования, одновременно с этим потребители в России оказались в числе наиболее лояльных выбранным брендам: 61 % попробуют новый бренд только при условии роста регулярной цены на любимый, а 70 % предпочитают приобретать понравившийся продукт даже несмотря на необходимость контролировать

²⁵ https://www.ey.com/ru_ru/consumer-products-retail/russian-consumer-behavior-changes

²⁶ <https://tass.ru/ekonomika/10803407>

бюджет – это самый высокий показатель среди всех стран, принимавших участие в исследовании.

В контексте развивающихся трендов среди потребителей также усиливается запрос на более широкий ассортимент товаров по доступным ценам (об этом заявили 92 % опрошенных) и возможность покупать товары напрямую у производителя (89 %); при этом 63 % признались, что готовы заплатить более высокую цену за товар высокого качества, говорится в исследовании.

Аналитический центр НАФИ в 2020 году представил доклад «НОВАЯ НОРМАЛЬНОСТЬ. Образ жизни, рынки, инфраструктура и коммуникации после пандемии»²⁷, в котором содержится ряд прогнозов на ближайшее время.

1. Согласно данным опроса, проведенного в мае 2020 года, несмотря на высокую стоимость парковки и большое количество пробок после окончания пандемии работающие москвичи и жители Московской области планируют снизить количество поездок на метро и наземном транспорте в пользу автомобильных.

Так, на работу на машине планирует ездить 25 % опрошенных (раньше их доля составляла 21 %), а на такси – 4 % горожан (до пандемии на такси на работу ездил 1 % опрошенных).

Кризис заставит многих людей задуматься о важности сбережений и формировании «подушки безопасности». Вырастет спрос на кредиты и на сберегательные финансовые продукты.

2. Произойдет рост финансового мошенничества, осуществляемого через Интернет и по телефону. Экономические кризисы и связанное с ними сокращение доходов традиционно являются временем активизации финансовых мошенников. В последние годы, особенно в аспекте перехода на дистанционные каналы обслуживания, оказалось очевидным, что скорость развития мошеннических систем в банковской сфере существенно превышает скорость построения защиты от таких противозаконных действий.

Мониторинг финансовой грамотности, проводимый ежегодно Минфином России и НАФИ, показывает, что до сих пор россияне не научились в достаточной мере различать мошеннические схемы и финансовые пирамиды. В рамках исследования респондентам был предложен список из семи возможных признаков финансовых пирамид, среди которых нужно было определить не менее трех верных. К ним относятся отсутствие лицензии, завышенная гарантированная доходность инвестиций, отсутствие подтвержденного опыта на рынке, непрозрачные условия договора.

В целом уверенно способны распознать финансовую пирамиду около четверти (26 %) жителей России.

3. После пандемии резко увеличится доля россиян, оплачивающих покупки безналичным способом. В странах БРИКС, по данным недавнего опроса Mastercard, после пандемии наблюдается большой рост популярности бесконтактной оплаты: например, в Бразилии 35 % жителей, до этого не использовавших бесконтактную оплату, стали пользоваться ей, ссылаясь на удобство и «чистоту». Основным барьером для их использования в России является распространенное мнение о финансовой небезопасности таких платежей, во многом вызванное непониманием технологии, низким уровнем цифровой грамотности отдельных сегментов потребителей.

4. Опросы, проведенные во время самоизоляции, показали, что до трети (33 %) покупателей планируют меньше ходить в торговые центры и отдельные магазины после завершения карантина. Однако ретейлеры ожидают прихода покупателей, в том числе в ТЦ. В онлайн людям не хватает полноценного покупательского и клиентского опыта.

²⁷ https://nafi.ru/upload/New%20normal_NAFI%20project.pdf

Кроме того, онлайн по-прежнему не воспринимается как основное место покупки во многих категориях – особенно это касается одежды и обуви.

Тем не менее виртуализация покупательского поведения («Virtual Experience») – закономерный шаг развития цифрового общества. У потребителей формируются новые паттерны выбора товара, продавца, новые критерии доверия. В самой торговле на фоне изменения структуры рынка происходит и изменение маркетинговых и рекламных стратегий, отвечающих новому цифровому поведению потребителей. Цифровизация здесь создает отличные возможности для таргетированной рекламы, сегментации покупателей и индивидуализации продаж.

5. Покупки станут более рациональными. Снижение доходов сократит число импульсных покупок. При этом главными критериями выбора в ближайшие годы останутся потребительские свойства продукта и его безопасность для здоровья. Исследование НАФИ, проведенное в апреле 2020 года среди покупателей интернет-магазинов, показало, что для большинства россиян сервис играет очень весомую роль в выборе места покупки товара даже онлайн: 74 % покупателей готовы платить за товар больше, если это гарантирует высокое качество обслуживания. По результатам этого же исследования, 56 % интернет-покупателей готовы приобрести товар дороже, если он будет более экологичным и натуральным.

6. В период самоизоляции люди потеряли физическую форму и набрали вес. После пандемии люди перестанут ходить в фитнес-залы и на групповой спорт, а будут заниматься дома самостоятельно или с преподавателями (индивидуально или онлайн), то есть большое развитие получит индустрия онлайн-тренировок.

7. По данным исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ, треть россиян оценивают свое жилье как некомфортное и после снятия карантина все-таки собираются предпринять действия для улучшения своих жилищных условий. Чаще всего планируют сделать ремонт или перепланировку (39 %), приобрести мебель, предметы декора (39 %), переехать в другое жилье (18 %), купить или построить другое жилье (4 %).

8. Виртуализация сферы досуга стала одним из главных феноменов периода пандемии коронавируса. Музеи, театры, выставки – места, отличающиеся традиционной формой присутствия посетителей – проявили поразительную степень адаптивности к текущим кризисным событиям и вернулись к своим ценителям через виртуальные туры и онлайн-трансляции. А привычные мультимедийные онлайн-сервисы предложили пользователям облегченные возможности для подписки и сформировали контент, актуальный для нынешнего времени – развлекательный. Если рассматривать подробнее специфику потребления развлекательного контента, то, согласно данным исследования Аналитического центра НАФИ, 40 % россиян на самоизоляции стали чаще смотреть фильмы и развлекательные передачи, 30 % – общаться в социальных сетях, 15 % – играть в компьютерные игры.

Помимо увеличения количества времени, затраченного на развлечения в Сети, возросли и траты на онлайн-досуг. Данные, полученные в результате исследования Mastercard, подтверждают этот факт – почти каждый третий респондент в России (27 %) увеличил расходы в этой сфере. Онлайн-кинотеатры стали лидерами в сфере развлечений. Эти приложения впервые стали лидерами в категории «Развлечения» в AppStore. «Кинопоиск» улучшил позиции на 150 пунктов, а Premier – на 250 позиций. Кинотеатр Okko переместился со 124-й на 31-ю позицию.

Такой стремительный рост связан не только с общим повышением спроса на развлекательный контент в Интернете, но и с эффективной трансформацией предложения со стороны мультимедийных онлайн-платформ и сервисов – большинство

из них предложили клиентам выгодные условия подписки, а также уделяли внимание предоставлению качественного контента.

9. Из-за самоизоляции обострится желание к путешествиям, но бюджет поездок будет небольшим из-за падения доходов. В период после отмены режима самоизоляции будут популярны внутрироссийские направления либо путешествия в страны ближнего зарубежья в силу сохранения ограничений на пересечение границ ряда стран, снижения доходов и общей посткризисной осторожности в отношении массовых скоплений людей в закрытых пространствах (транспорт, гостиницы и т. д.).

1.2.2. О мерах, направленных на поддержку экономики и защиту прав потребителей в связи с развитием коронавирусной инфекции

В 2020 году в связи с введением внутристрановых и глобальных ограничительных мер существенные коррективы были внесены в нормативную базу, регулирующую вопросы оказания услуг. В ряде случаев (это касается сферы туризма, авиа- и железнодорожных перевозок, работы гостиниц и проведения развлекательных мероприятий) право потребителя на отказ от услуги было ограничено. Вместе с тем такие ограничения были компенсированы установлением гарантий оказания услуги в полном объеме после снятия соответствующих ограничений.

Система мер, направленных на поддержку экономики и защиту прав потребителей в связи с развитием коронавирусной инфекции, включала в себя следующие мероприятия.

Информирование потребителей

На самых ранних этапах развития ситуации с распространением коронавирусной инфекции, когда начали вводиться ограничительные меры и произошло массовое приостановление исполнения заключенных договоров, Роспотребнадзор приступил к публикации информации о мерах поддержки и рекомендаций для потребителей.

В государственной информационной системе в области защиты прав потребителей (ГИС ЗПП) была опубликована памятка «Коронавирус COVID-19: какие права есть у потребителя и как их защитить? (ответы на типовые вопросы)», которая содержала подробный разбор наиболее типичных жизненных ситуаций, с которыми столкнулись потребители (возврат стоимости билетов и брони в гостиницах, отмена и задержка рейсов, консульская помощь, экстренный возврат из-за рубежа, обмен и возврат билетов из-за ограничения ж/д сообщения, потеря работы и обслуживание кредита и т. п.).

По мере принятия мер поддержки потребителей соответствующая информация публиковалась на официальном сайте Роспотребнадзора, на специальном ресурсе Правительства Российской Федерации stopkoronavirus.rf, на сайте ГИС ЗПП.

На сайте Роспотребнадзора оперативно были опубликованы материалы по следующим темам: здоровое питание и другие тренды потребления, туризм и авиаперевозки, покупка лекарств онлайн, особенности онлайн-торговли и трансграничных покупок, заказ платного онлайн-контента, дети – уязвимые потребители, онлайн-переводы, ипотека и кредиты, образование и обучение в период COVID-19, услуги ЖКХ, отмена и перенос зрелищных мероприятий. Особое внимание было уделено теме мошенничества, связанного с «эксплуатированием» темы распространения и противостояния пандемии коронавируса.

Несмотря на окончание финансирования проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Роспотребнадзор совместно с экспертами проекта подготовил и опубликовал ряд материалов о мерах государственной

поддержки потребителей, о рекомендациях по сохранению сбережений, оформлению кредитных каникул, получению бесплатных консультаций по вопросам защиты интересов потребителей финансовых услуг, оптимизации семейного бюджета в условиях кризиса.

В 2020 году информация для потребителей начала публиковаться еженедельно в Инстаграм-канале @gospotrebnadzor.official, набравшему за период пандемии более 1 млн подписчиков.

На сайте Правительства Российской Федерации создан специальный раздел «Меры Правительства Российской Федерации по борьбе с коронавирусной инфекцией и поддержке экономики»²⁸, на котором опубликован перечень всех мер поддержки населения.

Специальные материалы для потребителей были опубликованы и рядом других органов государственной власти.

Банком России опубликованы материалы «Коронавирус: меры поддержки граждан и бизнеса»²⁹, в которых подробно раскрыты меры по поддержке граждан и бизнеса в период борьбы с распространением коронавируса.

На сайте Федеральной антимонопольной службы размещен специальный раздел «Меры ФАС России в связи с пандемией COVID-19»³⁰, в котором размещена актуальная информация о контроле за ценовой политикой предприятий из сферы производства и сбыта продуктов питания, о принимаемых мерах для стабилизации цен на продукты, лекарства, защитные маски, услуги связи.

При поддержке Минцифры России и Автономной некоммерческой организации «Цифровая экономика» был создан сайт ВСЕ.ОНЛАЙН³¹, включающий в себя 500 сервисов для комфортной жизни в условиях самоизоляции (например, бесплатные экспресс-курсы подготовки к ОГЭ или ЕГЭ, доступ к цифровым библиотекам, онлайн-кинотеатрам, образовательным онлайн-платформам, сервисам для просмотра онлайн-трансляций концертов и спектаклей, фильмов, сериалов, эксклюзивных шоу, развивающим играм и т. п.).

Меры поддержки, принятые в сфере туризма

Полный перечень мер поддержки опубликован³² на сайте Ростуризма.

Так, например, Правительством Российской Федерации было выделено из резервного фонда 3,5 млрд рублей³³ на возмещение затрат туроператоров, связанных с невозвратными тарифами по авиаперевозкам, а также с организацией вывоза туристов из иностранных государств, в которых сложилась неблагоприятная эпидемиологическая обстановка.

1,5 млрд рублей выделены из резервного фонда Правительства России на возмещение затрат организаций воздушного транспорта при вывозе граждан из иностранных государств, в которых сложилась неблагоприятная ситуация, связанная с распространением новой коронавирусной инфекции³⁴.

Оказана помощь гражданам, находящимся за рубежом и имеющим на руках проездные документы для возвращения в Россию, в период с 16 марта по 31 мая 2020 г.³⁵

²⁸ http://government.ru/support_measures/

²⁹ <https://www.cbr.ru/covid/>

³⁰ <https://fas.gov.ru/pages/mery-v-svjazi-s-pandemiej-covid-2019>

³¹ <https://www.xn--b1ag9a.xn--80asehdb/>

³² <https://tourism.gov.ru/contents/covid-19/mery-podderzhki/aktualnye-i-prinyatye-mery-podderzhki-dlya-predpriyatij-turistskoy-otrasli-malogo-i-srednego-biznesa>

³³ <http://government.ru/docs/39420/>

³⁴ <http://government.ru/docs/39466/>

³⁵ <http://government.ru/docs/39618/>

Поскольку возврат денег туристам по отмененным турам по экономическим причинам был невозможен, выработаны подходы к нормативному регулированию сложившейся ситуации.

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»³⁶ туристам было гарантировано оказание оплаченной услуги или равнозначных услуг, или возврат денежных средств до 31 декабря 2021 г.

Новые правила распространяются на турпоездки:

- приобретенные у туроператора или турагентства;
- договор на которые заключен до 31 марта 2020 г. включительно;
- которые должны были состояться в 2020 или 2021 году.

По предложению Роспотребнадзора установлены особенности для социально уязвимых категорий потребителей. Средства, уплаченные ими за путевку, должны вернуть быстрее, а именно в течение 90 календарных дней с момента предъявления требования о возврате (лица старше 65 лет; потребители, после 23 июля 2020 г. оказавшиеся в трудной жизненной ситуации: официально ставшие безработными (с регистрацией в центре занятости), находящиеся на длительном – более 2 месяцев подряд – больничном, приобретшие инвалидность).

Потребителям, которые по 31 марта 2020 г. частично или полностью оплатили российские или зарубежные поездки на 2020 или 2021 год, туроператор должен обеспечить предоставление равнозначной услуги. Потребительские свойства тура – программа пребывания, маршрут и условия путешествия, условия проживания (место нахождения средства размещения, категория гостиницы) и питания, услуги по перевозке туриста в месте временного пребывания, а также дополнительные услуги – должны соответствовать ранее заключенному и оплаченному договору.

Уведомление о возможности переноса поездки туроператор должен направить турагенту (или напрямую туристу) в течение 60 календарных дней с момента вступления в силу постановления (т. е. с 24 июля 2020 г.). После получения уведомления турагент обязан направить его туристу в течение одного рабочего дня.

Сроки переноса поездки должны быть определены по соглашению сторон, однако услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 г.

Если на новые даты стоимость тура увеличилась, потребитель не должен доплачивать разницу. То же самое касается ситуаций, если договор был оплачен частично, туроператор не вправе увеличивать цену по заключенному договору.

Если турист отказывается от переноса поездки, то туроператор должен вернуть ему деньги в полном объеме не позднее 31 декабря 2021 г.

Если в течение указанных выше 60 дней туроператор не прислал соответствующее уведомление, потребитель вправе потребовать вернуть оплату по договору не позднее 31 декабря 2020 г.

³⁶ Далее – Постановление № 1073.

Для инвалидов, безработных, граждан старше 65 лет, а также для тех, кто в период действия постановления окажется временно нетрудоспособным (т. е. не сможет исполнять трудовые обязанности, в частности в связи с болезнью, травмой или необходимостью ухода за больным членом семьи) более двух месяцев подряд, действуют особые условия. Им туроператор обязан вернуть денежные средства в течение 90 дней с момента подачи заявления.

Постановлением также предусмотрено, что при возврате средств туроператор должен уплатить проценты (в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ) на сумму неиспользованного тура за каждый календарный день с момента подачи заявления о расторжении договора до дня возврата денег.

Дополнительной мерой поддержки российских туристов стал кешбэк за путевку по России для стимулирования потребительского спроса (постановление Правительства Российской Федерации от 10 августа 2020 г. № 1200 «Об утверждении Правил предоставления в 2020 году из федерального бюджета субсидии акционерному обществу «Национальная система платежных карт» на стимулирование доступных внутренних туристических поездок через возмещение части стоимости оплаченной туристской услуги»³⁷. Туристам, кто через Интернет приобрел тур в любой российский регион на период с 15 августа по 20 декабря 2020 г. и оплатил его картой «Мир», бюджет компенсирует от 5 тыс. руб. до 15 тыс. руб. (с 1 октября 2020 г. – 20 % от стоимости тура, но не более 20 тыс. руб.).

При этом проживание в средстве размещения в рамках тура должно составлять не менее 4 ночей (с 1 октября 2020 г. – 2 ночей). Это может быть, как готовый тур (или круиз), приобретенный у туроператоров, так и самостоятельно организованное путешествие, когда бронируется и оплачивается только проживание в отеле.

Меры поддержки, принятые в сфере авиа-, ж/д перевозок и перевозок речным (морским) транспортом

Авиаперевозки.

В связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в России было временно прекращено, за некоторым исключением, авиасообщение с иностранными государствами. Отказ пассажира от международной перевозки, которая должна состояться в период действия запрета международного авиасообщения, считается вынужденным, и провозная плата подлежит возврату в установленном порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июля 2020 г. № 991 «Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»³⁸.

В общем случае при отмене в связи с COVID-19 перевозчиком рейса или отказе пассажира от поездки ввиду изменения перевозчиком условий договора пассажир имеет право:

- в течение трех лет с даты отправления рейса, указанного в билете, зачесть оплату по нему в счет оплаты услуг по иному рейсу;
- по истечении трех лет с даты отправления рейса, указанного в билете, вернуть уплаченную сумму.

³⁷ Далее – Постановление № 1200.

³⁸ Далее – Постановление № 991.

При этом из указанного порядка есть исключения. В частности он не применяется в отношении чартерных рейсов и договоров воздушной перевозки, заключенных после 1 мая 2020 г.

Железнодорожные перевозки.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июня 2020 г. № 901 «Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора перевозки пассажира железнодорожным транспортом при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»³⁹ в случае отмены поезда дальнего следования в период действия режима ограничений пассажир может воспользоваться билетом в течение 12 месяцев с момента снятия ограничений. Кроме того, он имеет право получить полную стоимость проезда и провоза багажа в соответствии с правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111 (без взимания дополнительной платы).

Дополнительно ОАО «Российские железные дороги» для снижения рисков пассажиров внедрило правила возврата билетов дистанционным способом, а также специальные правила возврата билетов для пассажиров старше 65 лет.

Перевозки внутренним водным транспортом.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 июня 2020 г. № 910 установлено, что перевозчик обязан в течение 18 месяцев с даты отправления рейса, указанного в билете (путевке), предоставить пассажиру аналогичные услуги по перевозке внутренним водным транспортом (в том числе по стоимости, периоду и маршруту) и дополнительные услуги на сумму оплаченной провозной платы.

Если пассажир отказывается от перевозки, стоимость билета возвращается перевозчиком в течение 18 месяцев с даты отправления рейса, указанного в билете (путевке).

Данные правила применяются к договорам, подлежащим исполнению с 1 февраля по 31 декабря 2020 г.

Основание: постановление Правительства Российской Федерации от 23 июня 2020 г. № 910 «Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора перевозки пассажира внутренним водным транспортом, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата пассажиру платы за проезд и за провоз его багажа при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

Меры поддержки, принятые в сфере оказания гостиничных услуг

Правительством Российской Федерации принято постановление от 20 июля 2020 г. № 1078 «Об утверждении Положения об особенностях отмены либо переноса бронирования места в гостинице или ином средстве размещения в отношении оснований, порядка, сроков и условий такого переноса и (или) возврата заказчикам (потребителям) денежных сумм, уплаченных ими при бронировании, на 2020 и 2021 годы»⁴⁰, устанавливающее, что потребители, у которых была аннулирована бронь в российских гостиницах из-за коронавируса, смогут вернуть деньги или перенести размещение на более поздний срок.

³⁹ Далее – Постановление № 901.

⁴⁰ Далее – Постановление № 1078.

Потребителям, которые частично или полностью оплатили размещение в российских гостиницах в 2020 или 2021 годах и не смогли воспользоваться этой услугой в связи с введенными ограничениями, направленными на борьбу с новой коронавирусной инфекцией, исполнитель обязан перенести бронирование на более поздний срок.

Уведомление о переносе бронирования исполнитель должен направить потребителю в течение 60 календарных дней с момента вступления в силу постановления (т. е. с 24 июля 2020 г.).

Новые даты заезда должны укладываться в период 18 месяцев со дня отмененного бронирования. При этом услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 года. Точные сроки переноса должны быть определены по соглашению сторон.

Если на новые даты стоимость номера увеличилась, исполнитель не вправе требовать доплаты. То же самое касается ситуаций, если договор был оплачен частично: – исполнитель услуг по размещению не вправе увеличивать цену по заключенному договору.

Если в течение указанных выше 60 дней исполнитель услуг не прислал соответствующего уведомления, потребитель вправе потребовать вернуть оплату по договору не позднее 31 декабря 2020 г.

Потребитель вправе отказаться от переноса бронирования. В таких случаях отель должен вернуть ему денежные средства не позднее 31 декабря 2021 г.

По предложению Роспотребнадзора установлены особенности для социально уязвимых категорий потребителей.

Для инвалидов, безработных, граждан старше 65 лет, а также для тех, кто в период действия постановления окажется временно нетрудоспособным (т. е. не сможет исполнять трудовые обязанности, в частности в связи с болезнью, травмой или необходимостью ухода за больным членом семьи) более двух месяцев подряд, действуют особые условия. Им исполнитель услуг обязан вернуть денежные средства в течение 90 дней с момента подачи заявления.

Постановлением предусмотрено, что при отказе от переноса дат размещения отеля обязаны выплатить проценты (в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ) на сумму неиспользованного бронирования за каждый календарный день с момента подачи заявления до дня возврата денег.

Меры поддержки, принятые в сфере оказания финансовых услуг

Кредитование.

Одна из главных мер поддержки российских потребителей состояла в принятии так называемого закона о кредитных каникулах (Федеральный закон от 3 апреля 2020 г. № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»⁴¹.

При снижении дохода заёмщика (совокупного дохода всех заёмщиков) по договору кредита (займа) за месяц, предшествующий месяцу обращения заёмщика с требованием, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заёмщика (совокупным среднемесячным доходом заёмщиков) за 2019 год ему было предоставлено право не позднее 30 сентября 2020 г. обратиться к кредитору с требованием о приостановлении исполнения своих обязательств по договору кредита (займа) на срок до 6 месяцев (далее – льготный период).

⁴¹ Далее – Закон № 106-ФЗ.

Кредитор был вправе запросить у заемщика документы, подтверждающие снижение дохода. В этом случае у заемщика возникла обязанность представить их не позднее 90 дней после дня представления кредитору требования.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 435 утвержден максимальный размер кредита, при котором заемщик получает право на льготный период:

- ипотека – не более 2 млн руб. в большинстве регионов, 3 млн руб. в Санкт-Петербурге и ДФО, 4,5 млн руб. в Москве;
- автокредиты – не более 600 тыс. руб.;
- потребительские кредиты – не более 250 тыс. руб.;
- кредитные карты – не более 100 тыс. руб.

В течение льготного периода не допускается начисления неустойки (штрафа, пени), предъявления требования о досрочном исполнении обязательства по договору и (или) обращения взыскания на предмет залога или предмет ипотеки.

По окончании льготного периода сумма начисленных процентов фиксируется в качестве обязательства заемщика, которое погашается им в течение 720 дней после дня окончания льготного периода равными платежами каждые 30 дней.

Также из информационной части кредитной истории субъекта кредитной истории – физического лица подлежит исключению информация об отсутствии платежей по договору кредита (займа), которые не уплачены в течение указанного льготного периода.

По данным НБКИ, под кредитные каникулы подпадало 73 % всех розничных кредитов. Банки получили от граждан 388,1 тыс. требований о кредитных каникулах за весь период действия закона о них – с апреля по сентябрь включительно. К 7 октября 2020 г. кредитные каникулы фактически были предоставлены по 159,5 тыс. требований на сумму 78,5 млрд рублей.

Однако некоторые кредиторы неточно информировали граждан о порядке и условиях получения кредитных каникул, а заемщикам, которые вполне соответствуют критериям закона, предлагали собственные – менее выгодные – программы реструктуризации.

Кроме того, в сфере потребительского кредитования в настоящее время отмечаются следующие проблемы:

– выросла долговая нагрузка заемщиков, причем чем меньше доход заемщика, тем больше долговая нагрузка;

– самая высокая закредитованность у работников службы охраны, фармацевтов, социальных работников, работников сферы транспорта, образования, юриспруденции, общественного питания. Меньше всего данный показатель у работающих в сферах IT, связи, маркетинга, банковской и страхования;

– меньше всего из доходов на обслуживание кредитов отдают руководители высшего звена, больше всего – административно-технический персонал, представители рабочих специальностей и самозанятые.

Регионы с наибольшей долговой нагрузкой населения: Амурская область (23 %), Кировская область (19,8 %), Мурманская область (19,7 %), Республика Коми (19,6 %), Красноярский край (19,5 %), притом, что средний показатель по стране составляет 12,2 %.

Онлайн-переводы.

В целях снижения затрат потребителей на переводы и обеспечения возможности для граждан беспрепятственно и в режиме онлайн осуществлять переводы между физическими лицами Банк России установил с 1 мая 2020 г. предельное значение комиссий, взимаемых банками со своих клиентов при переводах между физическими лицами, а именно:

– переводы в Системе быстрых платежей (СБП) до 100 тыс. руб. в месяц должны осуществляться банками без взимания платы;

– переводы в СБП на сумму свыше 100 тыс. руб. в месяц – не более 0,5 % от суммы перевода, но не более 1500 руб.

В связи с резким ростом числа безналичных платежей и онлайн-оплаты покупок в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-19 на портале вашифинансы.рф, работа которого поддерживается Роспотребнадзором и Минфином России, регулярно размещается полезная информация, в том числе опубликована памятка, как обезопасить себя при совершении таких платежей.

Изменения в правила выдачи субсидий по льготным автокредитам.

Банки, выдающие льготные автокредиты семьям с детьми и медработникам, получили средства от государства на возмещение выпадающих доходов (постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2015 г. № 364 (в ред. от 23 июня 2020 г.)).

Субсидию получили те банки, которые предлагали займы со скидкой 10 % от стоимости автомобиля семьям, воспитывающим как минимум одного ребёнка, сотрудникам медицинских учреждений, а также сдавшим старый автомобиль в трейд-ин в счёт уплаты первоначального взноса. При этом для жителей Дальнего Востока скидка должна была составлять 25 % от цены новой машины.

Вместе с тем максимальная стоимость автомобиля, который можно было взять в кредит, 1,5 млн рублей. Это сделано для того, чтобы многодетным семьям стали доступны современные вместительные транспортные средства.

Всего на новую программу в 2020 году было направлено 22,5 млрд рублей.

Покупка лекарств через интернет.

В период борьбы с коронавирусом произошли существенные изменения, касающиеся покупки лекарств онлайн (ранее такая продажа была запрещена).

Поправки к Закону от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» устанавливают возможность дистанционной продажи безрецептурных лекарств и, таким образом, направлены на разрешение деятельности интернет-аптек с минимальными ограничениями. Эти поправки позволили людям с хроническими заболеваниями, пенсионерам получить необходимые лекарства, не покидая дом, сохраняя режим самоизоляции.

При этом было установлено, что нельзя продавать дистанционным способом наркотические препараты и психотропные вещества, а также спиртосодержащие препараты с объемной долей этанола свыше 25 % (например настойки валерианы, прополиса или эхинацеи, корвалол, валокордин, спиртовой раствор салициловой кислоты и подобные).

Согласно поправкам, торговать лекарственными препаратами для медицинского применения в розницу могут аптечные организации, имеющие лицензию на фармацевтическую деятельность и соответствующее разрешение Росздравнадзора.

Рецептурные препараты являются исключением, однако в условиях чрезвычайной ситуации и при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, было определено что, правительство вправе установить временный порядок дистанционной торговли некоторыми из них, что позволит продавать дистанционно и часть рецептурных лекарств.

Поправками в Уголовный кодекс Российской Федерации за распространение некачественных или фальсифицированных лекарств через Интернет было установлено наказание в виде принудительных работ на срок от четырех до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок от двух до трех лет или без такового либо лишения свободы на срок от четырех

до шести лет со штрафом в размере от 750 тыс. до 2,5 млн рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет или без такового и с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до четырех лет или без такового.

В соответствии с поправками в КоАП РФ административный штраф за онлайн-торговлю фальсифицированными лекарствами и биодобавками составил от 75 до 200 тыс. рублей для граждан, от 150 до 600 тыс. рублей – для должностных лиц и индивидуальных предпринимателей, от 2 до 6 млн рублей — для юридических лиц. Для организаций и индивидуальных предпринимателей в качестве альтернативного наказания возможно административное приостановление деятельности на срок до 90 дней.

Меры, принятые в сфере ЖКХ

Правительством Российской Федерации до 1 января 2021 г. был введен мораторий на начисление и взыскание неустойки по долгам за жилищно-коммунальные услуги (далее – ЖКУ). Это значит, что было приостановлено взыскание неустойки (штрафа, пени) в случае несвоевременной и (или) внесенной не в полном размере платы за жилое помещение, коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт.

Также принято решение о продлении гражданам-получателям субсидий на оплату жилого помещения и ЖКУ права на получение указанных субсидий без дополнительного подтверждения, если срок предоставления субсидии истекает в период с 1 апреля по 1 октября 2020 года.

Также была установлена законодательная возможность проведения общих собраний собственников через Интернет. Предусмотрена возможность установления особенностей проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в форме очного голосования и очно-заочного голосования, в том числе в целях исключения физического контакта между гражданами.

Туризм, бронирование гостиниц и авиаперевозки

Многие потребители туристических услуг и услуг по авиаперевозке в период пандемии серьезно пострадали – забронированные ими туры были отменены, оплаченные средства размещения закрыты, а перелеты в зарубежные страны временно запрещены. Многие авиакомпании согласовали возврат денежных средств или гарантировали перенос бронирования на будущие даты, предоставляли бонусные мили или иные неденежные компенсации. Некоторые туроператоры также договорились с путешественниками о переносе даты тура по фиксированному на момент покупки курсу валют.

Все проблемные моменты защиты прав потребителей сферы туристических услуг и авиаперевозок подробно были разобраны Роспотребнадзором в памятке⁴², опубликованной на официальном сайте еще до принятия специальных нормативных правовых актов. В ней собраны советы для ситуаций, связанных с отказом от:

– путешествия (при изменении договора турист и туроператор могут согласовать перенос даты путешествия на более поздний срок, а в случае расторжения договора потребитель вправе вернуть всю стоимость тура до начала путешествия, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости неокказанных услуг);

– самостоятельно забронированного перелета (по заявлению потребителя о вынужденном отказе от перевозки в связи с отменой или изменением рейса перевозчиком пассажиру должны вернуть уплаченную за перевозку сумму, а при отказе

⁴² <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/handbook/turist/memos/207045>

от перевозок по направлениям, где не введены запреты или ограничения на движение, возврат денежных средств можно требовать на основании ст. 451 Гражданского кодекса Российской Федерации со ссылкой на существенно изменившиеся обстоятельства);

– бронирования гостиницы на сайтах исполнителей услуг и крупных сервисах бронирования (возможность возврата средств зависит от того, использован возвратный или невозвратный тариф, также можно воспользоваться чарджбэком – процедурой отмены операции по картам платежных систем Visa, MasterCard, МИР) и т. д.

Для возмещения стоимости невозвратных билетов и компенсации затрат на вывоз туристов Правительство Российской Федерации выделило из резервного фонда 3,5 млрд рублей. Соответствующие субсидии позволили туроператорам компенсировать часть затрат и помогли выполнить обязательства перед туристами за отмененные туры.

Меры, принятые в сфере оказания услуг по перевозке

25 марта 2020 г. стало известно, что РЖД отменили часть поездов внутри России, в том числе между Москвой и Санкт-Петербургом, из-за падения спроса в результате распространения коронавируса. АО «Федеральная пассажирская компания» предоставило пассажирам поездов дальнего следования возможность с 14 марта по 10 апреля 2020 г. вернуть деньги за билеты по невозвратному тарифу в случае отказа от поездки. Пассажиры отмененных поездов смогли поменять билет или вернуть полный объем стоимости, поскольку перевозчиком было принято решение временно не взимать сбор за возврат неиспользованных проездных документов в размере 210 руб. 60 коп.

Также Правительство Российской Федерации определило правила взаимоотношений компаний и пассажиров при отмене рейсов на внутренних водных и морских перевозках из-за угрозы или введения режимов чрезвычайной ситуации или повышенной готовности. Они распространяются на договоры, которые должны быть исполнены в период с 1 февраля и до конца 2020 года.

Перевозчику на **речном транспорте** предоставлено право в одностороннем порядке изменить условия по дате, времени, маршруту и типу судна. Если гражданин согласен воспользоваться услугой, он должен направить соответствующее уведомление, а компания – осуществить перевозку в течение 18 месяцев со дня рейса, указанного в билете.

Если новые условия не устраивают потребителя, а также в случае, когда перевозчик в одностороннем порядке отказывается от выполнения своих обязательств, уплаченные за проезд деньги возвращаются в полном объеме. Владелец билета или путевки должен не позднее 18 месяцев со дня рейса подать соответствующее заявление. Перевозчику с момента его получения дается 10 календарных дней, чтобы вернуть деньги, или в течение трех дней дать обоснованный ответ, если заявление подано с нарушениями. После их устранения пассажир имеет право повторно обратиться за возвратом.

Для **морских круизов** правила практически идентичны, но имеют несколько важных особенностей. Так, если фирма меняет в одностороннем порядке договор, то должна в течение 18 месяцев с даты рейса предложить новые условия, в том числе по стоимости, продолжительности и маршруту. Если клиенту они подходят, то для оплаты нового круиза он может использовать частично или полностью ранее внесенные средства, а если их недостаточно, то доплатить.

При возврате денег компании обязаны уплатить проценты за пользование денежными средствами. Их размер определяется ключевой ставкой Центрального банка, действовавшей в соответствующие периоды. Проценты начисляются по день возврата средств пассажиру, но не позднее 30 месяцев с даты отправления рейса, указанного в билете.

*Меры, принятые в сфере оказания зрелищных услуг
(концерты, выставки, музеи)*

В связи с развитием ситуации, связанной с распространением коронавирусной инфекции и введением ограничительных мер по проведению зрелищных мероприятий, с 14 апреля 2020 г. были определены новые правила возврата денег за билеты на отмененные зрелищные мероприятия. Речь идет об отмене постановок в театрах, концертов, экскурсий, о прекращении работы музеев.

Правительство Российской Федерации разработало особый порядок отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия в условиях чрезвычайных ситуаций, режима повышенной готовности и т. п., утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»⁴³.

При отмене в связи с введением ограничительного режима зрелищных мероприятий, проводимых учреждениями культуры, информацию об этом нужно было разместить на официальном сайте организации.

В случае переноса мероприятия должны были быть указаны дата и время проведения мероприятия после отмены введенного режима и информации о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

При отмене зрелищного мероприятия учреждение вправе предложить покупателю посетить то же или иное мероприятие после отмены ограничений либо возместить посетителю полную стоимость билета. При этом были установлены сроки возврата полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки при отмене или переносе зрелищных мероприятий в сложившейся ситуации:

- при обращении посетителя через сайт в Интернете, на котором билеты были приобретены, – не позднее 30 дней со дня обращения;
- при обращении посетителя непосредственно в организацию – в день обращения.

1.3. Изменение нормативной правовой базы в связи с реализацией мероприятий «регуляторной гильотины»

В 2020 году в рамках проводимой административной реформы была проведена инвентаризация всех действующих и обязательных для бизнеса требований на предмет соответствия их современным реалиям. Правительство Российской Федерации приняло решение провести «регуляторную гильотину», результатом которой должно стать существенное сокращение административной нагрузки на бизнес, с одной стороны, а с другой – повышение уровня безопасности потребителей. Реформа проводится с помощью отмены всех неактуальных нормативных актов в сфере надзора и контроля, а также построения новой современной эффективной системы государственного контроля (надзора), направленной на снижение социально значимых рисков.

Работа ведётся в двух направлениях:

- 1) построение новой системы обязательных требований, соответствующих современному уровню технологического развития и риск-ориентированному подходу;

⁴³ Далее – Постановление № 442.

2) установление детальных правил, относящихся к организации контрольно-надзорной деятельности.

В июле 2020 года Государственной Думой был принят федеральный закон «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации». Он предусматривает закрепление применения риск-ориентированного подхода, возможности применения альтернативных инструментов регулирования, перечень и порядок контрольно-надзорных мероприятий, процедуры профилактики и иных мер по предупреждению рисков, порядок привлечения подконтрольных лиц к ответственности и оспаривание действий инспектора.

Кроме этого данным законом расширяются гарантии для граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении в отношении их государственного контроля (надзора), муниципального контроля.

В этот же период Государственной Думой принят и федеральный закон об обязательных требованиях. Законом определяются правовые и организационные основы установления и оценки применения содержащихся в нормативных правовых актах (далее – НПА) требований, которые связаны с осуществлением экономической деятельности.

Также указанным законом устанавливается, что Правительство Российской Федерации до 1 января 2021 года обеспечивает признание утратившими силу, не действующими на территории Российской Федерации и отмену нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, а также правовых актов исполнительных и распорядительных органов государственной власти РСФСР и Союза ССР, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при осуществлении государственного контроля (надзора). Вместо нормативных правовых актов, прекращающих своё действие, должно быть обеспечено принятие нормативных правовых актов, соответствующих новым принципам установления обязательных требований.

По итогам 2020 года сокращено на 33 % количество обязательных требований и принято новое нормативное регулирование во всех сферах общественных отношений.

В рамках «регуляторной гильотины» было отменено 20 постановлений Правительства в сфере защиты прав потребителей (постановление Правительства Российской Федерации от 11 июля 2020 г. № 1036 «О признании утратившими силу нормативных правовых актов и отдельных положений нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, об отмене нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей»).

Также во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 28 июля 2020 г. № ДГ-П136-8387рг подготовлен белый список (21 НПА) – перечень актов, содержащих обязательные требования в сфере защиты прав потребителей, проведение оценки соблюдения которых будет допускаться после 1 января 2021 г. Соответствующий перечень был одобрен рабочей группой от экспертного и делового сообщества по реализации механизма «регуляторной гильотины» в сфере торговли и защиты прав потребителей (протокол от 14 сентября 2020 г. № РГДС 19).

В рамках «регуляторной гильотины» в 2020 году Правительством Российской Федерации принято несколько важнейших документов.

Об утверждении «Правил оказания услуг общественного питания»

Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1515 утверждены правила, которые направлены на защиту прав потребителей услуг

общественного питания. Новые «Правила оказания услуг общественного питания» (далее – Правила) вступили в силу с 1 января 2021 г. взамен старых, положения которых перестали применяться.

Все наиболее значимые для защиты прав потребителей нормы отмененных Правил оказания услуг общественного питания сохранены в тексте нового нормативного правового акта. А отдельные положения направлены на усиление защиты имущественных прав потребителей.

При подготовке новых Правил Роспотребнадзором была проанализирована практика, связанная с нарушением прав посетителей ресторанов, кафе, баров и иных предприятий общепита. В основу нового регулирования указанной сферы были положены актуализированные, уточнённые и дополненные требования, направленные на создание благоприятных условий для потребителей.

Важное нововведение в указанных Правилах касается установления цен на услуги общественного питания. В документе прописано, что цена на услуги общественного питания должна определяться стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

Все дополнительные услуги должны приобретаться потребителем сознательно, а те виды обслуживания, которые обычно входят в сам предмет услуги общественного питания (предоставление столика для принятия пищи, сервировка стола, демонстрация и подача напитков и блюд, помощь в их выборе, музыкальное сопровождение по инициативе администрации предприятия и т. п.), не являются самостоятельными и не должны оплачиваться отдельно. То есть в стоимости блюд и напитков уже заложено оказание комплекса услуг, на которые обычно рассчитывает потребитель.

Эта норма не ограничивает предпринимательскую деятельность и не запрещает оказания дополнительных услуг (специальное оформление по заказу потребителя, дополнительное музыкальное сопровождение, развлекательные услуги, доставка блюд и напитков и т. п.). Такие услуги могут быть выбраны потребителем добровольно на основе ознакомления с их потребительскими свойствами и ценой. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены – потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Вознаграждение персоналу заведения (чаевые) могут передаваться потребителями без каких-либо ограничений, если они совершаются добровольно. То есть организации общественного питания вправе, с согласия потребителя на оплату чаевых, отразить их в чеке в качестве выручки в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Таким образом, Правилами обеспечивается реализация ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», согласно которой «запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)» (пункт 2 ст. 16) и «продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату» (пункт 3 ст. 16).

Такой подход должен исключить практику введения потребителей в заблуждение относительно реальных расходов при оказании услуг общественного питания (когда к стоимости блюд, указанных в меню, прибавляются всевозможные доплаты за обслуживание, без которого заказ и прием пищи был бы в принципе невозможен).

Правилами также устанавливаются требования к доведению до потребителя во всех случаях необходимого объема информации, на основании которой должна быть обеспечена возможность осуществления правильного выбора услуг.

Установлено, в частности, что исполнитель обязан довести до сведения потребителей в том числе следующую информацию:

– перечень услуг и условия их оказания;

- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения об объеме (весе) порций готовых блюд и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции (включая калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления).

По-прежнему исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Также в правилах прописано право потребителя получить услугу общественного питания в течение всего режима работы исполнителя.

Об утверждении правил бытового обслуживания населения.

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения» (далее – Правила бытового обслуживания) принято во исполнение пункта 4 Плана мероприятий («дорожная карта») по реализации механизма «регуляторной гильотины», утвержденного Правительством Российской Федерации 29 мая 2019 г. № 4714п-ПЗ6, и разработано на основе ранее действовавших Правил бытового обслуживания населения, которые отменены с 1 января 2021 года.

В подготовке новых Правил бытового обслуживания принимали участие как общественные организации потребителей, так и эксперты бизнес-сообщества, что позволило, с одной стороны, обеспечить баланс интересов потребителей и исполнителей работ (услуг) при формировании обязательных требований к процессам заключения и исполнения договоров в сфере бытового обслуживания населения, а с другой стороны, сохранить существующие гарантии защиты прав потребителей.

Правилами устанавливаются требования к доведению до потребителя во всех случаях необходимого объема информации, на основании которого должна быть обеспечена возможность осуществления правильного выбора работ и услуг. Также Правилами бытового обслуживания предусмотрены специальные требования к условиям договоров, заключаемых с гражданами. Особо оговаривается, что договор с потребителем должен содержать как цену, так и описание выполняемых работ или оказываемых услуг, информацию о реквизитах исполнителя, сроки выполнения заказа, должность и подпись лица, принявшего заказ.

Утвержденные Правила бытового обслуживания применяются ко всем видам бытового подряда (ремонт и изготовление швейных, меховых, ювелирных изделий, мебели, обуви, а также ремонт квартир, бытовой техники, мобильных телефонов, компьютеров, планшетов и т. п.), а также к различного рода возмездным услугам (если их оказание не урегулировано иными нормативными правовыми актами), таким как услуги химчисток, парикмахерских, салонов красоты, бань, саун и т. п.

В случае неразмещения для ознакомления в удобном и доступном месте необходимой информации (например о цене услуг), невыдачи экземпляра договора потребителю, включения в него ущемляющих права потребителей условий (например о невозврате предоплаты по договору в случае отмены заказа), отказа продемонстрировать результаты ремонта бытовой техники и аппаратуры при ее приемке, потребители могут оставить соответствующую запись в книге отзывов и предложений, а также обратиться в Роспотребнадзор, который уполномочен осуществлять контроль (надзор) за исполнением указанных Правил бытового обслуживания.

О новых правилах продажи товаров в розницу.

С 1 января 2021 г. вступило в силу постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на

которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Правила продажи).

Ряд ранее действующих правил, регулирующих стационарную розничную торговлю, продажу товаров по образцам и дистанционным способом, комиссионную торговлю, больше не применяется.

В обновленном документе были сохранены ранее действующие нормы, закрепляющие ключевые права потребителей и обязанности продавцов относительно доведения информации о товаре, выдачи (направления в электронном виде) кассового или товарного чека, контрольного взвешивания или измерения товаров, отпускаемых за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.), размещения текста Правил продажи в наглядной и доступной форме по месту обслуживания потребителей.

При этом новые Правила продажи содержат и ряд полезных новелл, продиктованных практикой применения ранее действующих правил, которые должны сократить количество жалоб потребителей на действия недобросовестных продавцов.

Так, в Правилах продажи появилась прямая обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований (пункт 5 Правил продажи).

Непосредственно на торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации. Таким образом, любой потребитель, ссылаясь на данную норму (пункт 2 Правил продажи), вправе зафиксировать, например, при помощи камеры мобильного телефона те нарушения, с которыми столкнулся в торговой точке.

При покупке товаров в интернет-магазинах теперь предусмотрено новое правило (пункт 14 Правил продажи), согласно которому продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи после получения сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Такое подтверждение должно содержать номер заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

При доставке товара, приобретенного дистанционно, он передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя – любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа. Таким образом, родственникам или совместно проживающим с потребителем лицам не требуется предъявление доверенности, паспорта или иных документов. Однако договором могут быть предусмотрены более строгие правила (например при доставке дорогостоящих товаров).

Новые Правила продажи допускают, что расходы на возврат товара надлежащего качества не всегда несет потребитель, так как договором могут быть установлены ситуации, когда потребитель освобожден от оплаты доставки товара продавцу. При этом возврат некачественного товара всегда производится за счет продавца.

Ряд новелл касается продажи товаров с использованием автоматов. В частности, продавец при их использовании обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование) продавца, его основной государственный регистрационный номер, его местонахождение и адрес, режим работы, его номер телефона и адрес электронной почты;

б) правила пользования автоматом для заключения договора розничной купли-продажи;

в) порядок возврата суммы, уплаченной за товар, если товар не предоставлен потребителю.

Правила продажи содержат отдельные нормы, регулирующие особенности продажи продовольственных товаров, технически сложных товаров бытового назначения, автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, животных, растений и ряда иных видов товаров.

В случае приобретения технически сложных товаров бытового назначения, текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви, животных, растений или мебели, если кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату таких товаров, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), необходимо требовать оформления товарного чека, в котором будет конкретизирована указанная информация.

Всем автовладельцам, желающим уточнить происхождение и производителя топлива на АЗС, теперь можно ссылаться на пункт 71 новых Правил продажи. В соответствии с ним при реализации автомобильного топлива продавец обязан по требованию потребителя представить заверенную собственником автозаправочной станции или лицом, эксплуатирующим автозаправочную станцию, копию документа о качестве (паспорт), в том числе с указанием наименования изготовителя, наименования нефтебазы и ее фактического адреса, с которой произведена отгрузка топлива непосредственно на автозаправочную станцию, где осуществляется реализация топлива по документу о качестве (паспорту), а также размера паспортизированной партии топлива и даты отгрузки.

Согласно пункту 73 новых Правил продажи контроль (надзор) за их соблюдением осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

2. Общие результаты осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2020 году государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 1 ноября 2019 г. № 863 «Об утверждении основных направлений деятельности Роспотребнадзора, его территориальных органов и организаций на 2020–2022 годы»⁴⁴, в числе которых совершенствование надзора (контроля) за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, в том числе в соответствии с новым правовым регулированием, установленным Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»⁴⁵, Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях»⁴⁶ и КоАП РФ. При этом в 2020 году следовало учитывать требования к организации и проведению мероприятий по контролю, определенные постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»⁴⁷.

В 2020 году продолжилась тенденция последних 3 лет увеличения поступления в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей: всего за отчетный год поступило 431 040 обращений, что на 14,4 % больше, чем в 2019 году (368 980 обращений).

Как видно из представленной статистики на рис. 2.1, всего за более чем десятилетний период количество обращений по указанным вопросам, поступивших в Роспотребнадзор в течение года, увеличилось почти в 2 раза – на 91 %, или в 1,9 раза.

По-прежнему рост обращений в связи с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг превалирует над ростом потребительских жалоб в сегменте торговли. При этом увеличение в 2020 году по сравнению с благополучным 2018 годом в целом на 104 671 обращение разделилось следующим образом: 30 353 обращения – в сфере розничной торговли и 74 318 – в сфере услуг.

Данное обстоятельство вполне объяснимо, поскольку по отдельным видам услуг, таким как гостиничные услуги, туристские, транспортные, образовательные, медицинские услуги, услуги культурно-развлекательных и зрелищных мероприятий, поступление обращений в Роспотребнадзор увеличилось в разы по сравнению с доковидным периодом 2018 года⁴⁸.

⁴⁴ С учетом изменений, внесенных приказом Роспотребнадзора от 2 декабря 2020 г. № 791.

⁴⁵ Далее — Закон № 248-ФЗ (документ вступает в силу с 1 июля 2021 г., за исключением части 11 статьи 30, вступающей в силу с 1 января 2022 г., и части 2 статьи 39, вступающей в силу с 1 января 2023 г.).

⁴⁶ Далее — Закон № 247-ФЗ.

⁴⁷ Далее — Постановление № 438.

⁴⁸ Подробную информацию см. в соответствующих подразделах раздела 3 «Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка».



Рис. 2.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей с 2010 по 2020 г.

При этом в ряде субъектов Российской Федерации за десятилетний период отмечается значительный рост числа обращений, в других за этот же анализируемый временной отрезок – снижение табл. 2.1.

Таблица 2.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2010–2020 гг.

Рост числа обращений				Снижение числа обращений			
Регион	2010	2020	Кратность увеличения	Регион	2010	2020	Кратность снижения
1	2	3	4	5	6	7	8
Ленинградская область	211	5399	25,5	Магаданская область	1 638	352	4,6
Владимирская область	812	9022	11,1	Калужская область	5 532	2067	2,6
Новосибирская область	751	6996	9,3	Ульяновская область	5 786	2382	2,4
г. Москва	8202	65574	7,9	Республика Хакасия	4 697	2002	2,3
Московская область	5325	34172	6,4	Вологодская область	5 662	2542	2,2
г. Санкт-Петербург	6414	39208	6,1	Еврейская автономная область	851	386	2,2
Мурманская область	905	5552	6,1	Красноярский край	23 234	12807	1,8
Республика Дагестан	107	558	5,2	Республика Саха (Якутия)	2 211	1299	1,7
Ростовская область	2955	12431	4,2	Астраханская область	4 651	2816	1,6

Продолжение табл. 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8
Краснодарский край	4188	16753	4,0	Иркутская область	5 467	3512	1,5
Республика Ингушетия	96	346	3,6	Карачаево-Черкесская Республика	833	524	1,5
Челябинская область	2599	8576	3,3	Забайкальский край	2 548	1703	1,5
Псковская область	904	3054	3,3	Костромская область	2 866	2053	1,4
Свердловская область	8599	15879	1,8	Тверская область	3 444	2456	1,4
Нижегородская область	2738	8812	3,2	Ямало-Ненецкий автономный округ	2 187	1704	1,2
Белгородская область	1010	2817	2,7	Архангельская область	3199	2579	1,2
Пермский край	2290	5997	2,6	Амурская область	1 254	1036	1,2
Ханты-Мансийский автономный округ	1708	3973	2,3	Республика Тыва	730	643	1,1
Республика Алтай	1923	3873	2,0	Самарская область	8 441	7607	1,1
Оренбургская область	2381	3997	1,6	Калининградская область	4 073	3906	1,0

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (431 040), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (353 141), составила 81,9 %, что практически равно показателю 2019 года (81,1 %), но ниже показателей предыдущих лет (в 2017 году доля данных обращений составляла 84,2 %, в 2010 году – 91,8 %). При этом 43 861 обращение поступило в формате устных и 309 280 письменных обращений.

В 2020 году продолжилась тенденция к укреплению взаимодействия всех звеньев, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, о чем свидетельствует увеличение обращений со стороны органов государственной власти и местного самоуправления.

Число таких обращений составило 74 609 единиц, что на 11,5 % больше по сравнению с 2019 годом (66 047 единиц).

Несмотря на продолжающуюся в 2020 году тенденцию к уменьшению доли обращений в сфере услуг жилищно-коммунального сектора в общем количестве обращений на сферу услуг (263 84), что можно связать со все более активным осуществлением органами государственного жилищного надзора своей функции, их деятельностью, направленной на предупреждение, выявление и пресечение нарушений специальных норм жилищного законодательства, по-прежнему основной их объем (а именно 16,1 % или 42 631 обращение, поступившее в Роспотребнадзор) касался жилищно-коммунального сектора (в 2019 году на долю таких обращений приходилось 21,8 % от общего числа поступивших обращений, в 2018 году – 22,6 %, в 2017 г. – 27,2 %, в 2016 году – 29,6 %).

Снизилась и доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке: в 2020 году поступило 24 859 таких обращений, что составило 9,4 % от всех полученных обращений в сфере услуг (в 2019 году поступило 23 436 обращений по вопросам

деятельности на финансовом рынке, что составило 11,1 % от всех обращений в сфере услуг).

Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2020 году по различным видам услуг, представлена на рис. 2.2.

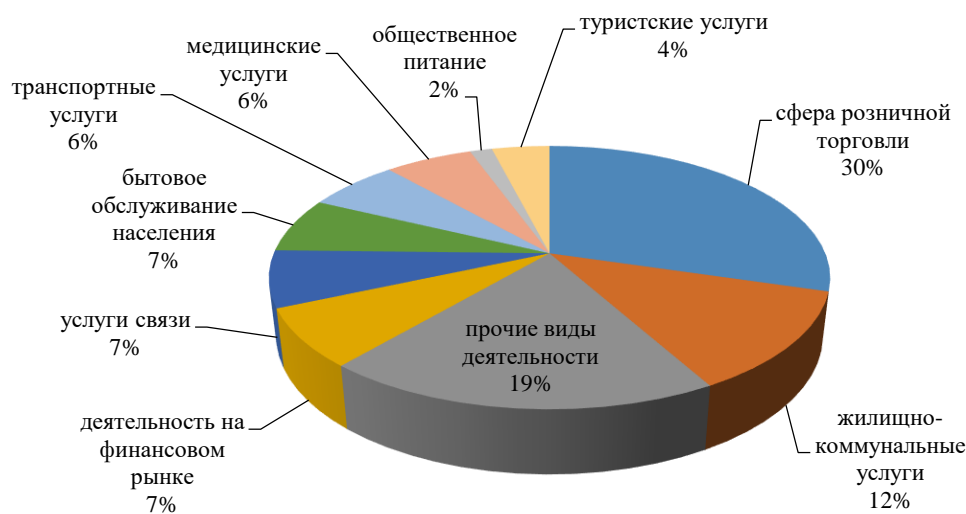


Рис. 2.2. Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2020 году

В 2020 году было рассмотрено 412 783 обращения, из которых в 80,6 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (332 698); 17 % (70 511) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; лишь 1,5 % (6 191) обращений стали основанием для проведения административных расследований и 0,6 % (2 610) стали основанием для проведения проверок.

Представленная диаграмма на рис. 2.3 наглядно демонстрирует резкое снижение количества проверок, проведенных по фактам, указанным в обращениях потребителей начиная с 2017 года (в 20 раз меньше в отчетном периоде по сравнению с тем же 2015 годом). Это связано, во-первых, с тем, что законодательное введение соблюдения обязательного претензионного порядка до обращения потребителя в Роспотребнадзор в целях инициации внеплановой проверки⁴⁹ привело к снижению числа таких проверок.

Во-вторых, в 2020 году порядок проведения Роспотребнадзором проверок был регламентирован Постановлением № 438, что, безусловно, отразилось на формировании показателей практической работы сотрудников территориальных органов Роспотребнадзора.

При этом наибольшее процентное соотношение по такому показателю, как количество обращений, ставших основанием для проведения проверок, достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: Иркутская область (5 %), Кабардино-Балкарская Республика (4,4 %), Магаданская область (4,3 %), Ненецкий автономный округ (3,7 %), Республика Северная Осетия – Алания (3,2 %), Тульская область (3 %), Республика Татарстан (2,4 %).

⁴⁹ Федеральный закон от 03.07.2016 № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации».



Рис. 2.3. Результаты рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2020 г.

Наибольшее процентное соотношение по показателю количества обращений, ставших основанием для проведения административного расследования, достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: Хабаровский край (9,6 %), Курганская область (9,2 %), Свердловская область (8 %), Республика Ингушетия (7,5 %), Чувашская Республика (6,7 %), Белгородская область (5,2 %), Курская область (5%), Республика Татарстан (4,8 %), Кемеровская область (4,4 %), Удмуртская Республика (4,1 %), Республика Тыва (4 %).

По результатам рассмотрения в 2020 году 412 783 обращений по фактам выявленных нарушений составлено 11 153 протокола об административных правонарушениях (в 2019 году рассмотрено 359 664 обращения, составлено 15 084 протокола об административных правонарушениях); подано 2 903 иска (заявления) в судебные органы (в 2019 году – 3 436 исков); 77 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела (в 2019 году – 105 материалов).

Структура проверок (плановых, внеплановых) и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации за период 2010–2020 гг. представлены в табл. 2.2 и рис. 2.4.

Таблица 2.2

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2010–2020 гг.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых	внеплановых		
1	2	3	4	5	6
2010	136 335	68 268	68 067	212 770	1,56
2011	144 478	60 445	84 033	235 806	1,63
2012	147 274	73 737	73 537	296 037	2,01

Продолжение табл. 2.2

1	2	3	4	5	6
2013	139 187	65 272	73 915	320 778	2,30
2014	136 334	60 490	75 844	329 831	2,41
2015	121 297	43 021	78 276	303 418	2,50
2016	96 540	18 968	77 572	247 708	2,57
2017	83 666	19 477	64 189	229 077	2,74
2018	49 932	3 179	46 753	152 091	3,04
2019	85 213	–	85 213	214 063	2,51
2020	13 904	–	13 904	39 422	2,83



Рис. 2.4. Структура проверок, проведенных при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2010–2020 гг.

Всего в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проведено 13 904 проверки, что на 83,7 % меньше, чем в 2019 году – 85 213 (в 2018 г. – 49 932 проверки, в 2017 г. – 83 666, в 2016 г. – 96 693, в 2015 г. – 121 297, в 2014 г. – 136 334 проверки, в 2013 г. – 139 187, в 2012 г. – 147 274 проверки). Общая статистика за последние 10 лет показывает устойчивое снижение общего количества проверок.

Ввиду особенностей осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора) из-за пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19), и вследствие этого снижения количества проверок по сравнению с 2019 годом в 6 раз, соответственно произошло практически пропорциональное снижение числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, – в 5 раз. Но при этом показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений к общему количеству проверок в 2020 году, не снизился и составил 2,8 (в 2019 г. – 2,5), то есть

эффективность проверок в целом по Российской Федерации практически осталась на том же уровне, что и в предыдущие годы, что наглядно представлено на рис. 2.5.

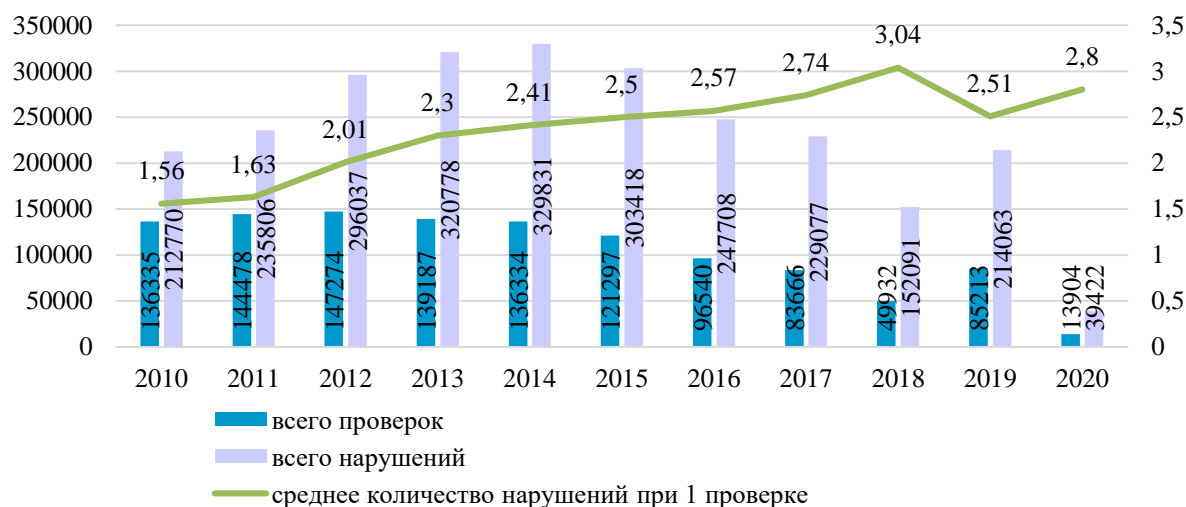


Рис. 2.5. Количество проверок и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2010–2020 гг.

Как и в предыдущие годы в субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одной проверке существенно варьируется. В табл. 2.3 представлены данные о количестве проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2020 году в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 2.3

Количество проведенных проверок и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2020 г. в отдельных субъектах Российской Федерации

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных проверок	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 проверку, ед.
1	2	3	4
Российская Федерация	13 904	39 422	2,8
Пермский край	66	1434	21,7
Ростовская область	101	1272	12,6
Красноярский край	232	2220	9,5
г. Москва	93	850	9,1
Амурская область	120	856	7,1
Республика Татарстан	33	219	6,6
Свердловская область	828	5250	6,3
Алтайский край	200	1211	6
Тамбовская область	37	208	5,6
Пензенская область	53	296	5,5
Республика Марий Эл	32	170	5,3

Продолжение табл. 2.3

1	2	3	4
Саратовская область	304	1580	5,2
Смоленская область	5	24	4,8
Новосибирская область	366	1765	4,8
Рязанская область	66	316	4,7
Нижегородская область	190	899	4,7
Ленинградская область	432	1977	4,5
Курская область	141	592	4,1
Тюменская область	241	986	4
Удмуртская Республика	96	356	3,7
г. Санкт-Петербург	347	1234	3,5
Челябинская область	147	525	3,5
Самарская область	73	252	3,4
Кемеровская область – Кузбасс	258	896	3,4
Владимирская область	413	1371	3,3
Тверская область	30	97	3,2
Вологодская область	45	175	3,2
Орловская область	207	643	3,1
Тульская область	266	820	3
Республика Коми	35	106	3
Оренбургская область	35	102	2,9
Липецкая область	26	73	2,8
Ямало-Ненецкий автономный округ	33	92	2,7
Костромская область	48	127	2,6
Иркутская область	220	563	2,5
Хабаровский край	59	150	2,5
Сахалинская область	53	130	2,4
Кировская область	7	16	2,2
Республика Саха (Якутия)	133	304	2,2
Брянская область	259	538	2
Воронежская область	295	584	1,9
Ивановская область	146	287	1,9
Калужская область	36	69	1,9
Мурманская область	51	98	1,9
Томская область	50	97	1,9
Ненецкий автономный округ	5	9	1,8
Республика Ингушетия	146	274	1,8
Курганская область	408	733	1,8
Республика Бурятия	39	70	1,8
Белгородская область	150	256	1,7
Краснодарский край	665	1174	1,7
Новгородская область	103	168	1,6
Камчатский край	118	193	1,6
Чукотский автономный округ	5	8	1,6
Ярославская область	49	74	1,5

Продолжение табл. 2.3

1	2	3	4
Республика Хакасия	30	47	1,5
Московская область	847	1151	1,3
Чеченская Республика	36	47	1,3
Приморский край	140	184	1,3
Республика Башкортостан	637	778	1,2
Ульяновская область	243	292	1,2
Ханты-Мансийский автономный округ	114	143	1,2
Омская область	152	187	1,2
Республика Тыва	73	74	1
Республика Адыгея	217	205	0,9
Республика Мордовия	98	90	0,9
г. Севастополь	29	24	0,8
Республика Карелия	84	58	0,7
Псковская область	135	99	0,7
Ставропольский край	463	332	0,7
Чувашская Республика	49	38	0,7
Забайкальский край	127	97	0,7
Республика Калмыкия	76	47	0,6
Кабардино-Балкарская Республика	123	83	0,6
Астраханская область	226	123	0,5
Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту	91	46	0,5
Калининградская область	60	25	0,4
Республика Дагестан	113	52	0,4
Республика Северная Осетия – Алания	88	41	0,4
Магаданская область	72	30	0,4
Еврейская автономная область	29	12	0,4
Республика Крым	306	111	0,3
Волгоградская область	407	138	0,3
Карачаево-Черкесская Республика	53	18	0,3
Архангельская область	189	36	0,2

С 1 июля 2021 г. вступит в силу Закон № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре), которым установлена новая система госконтроля и порядок проведения контрольных (надзорных) мероприятий. Принятие указанного закона явилось логическим закреплением на законодательном уровне единой системы принципов государственного контроля (надзора). Одним из принципов государственного контроля (надзора), прописанным в законе, установлено «соразмерное вмешательство в деятельность контролируемых лиц».

С учетом парадигмы последнего времени, связанной с применением институтов и инструментов государственного контроля (надзора), направленных на снижение административной нагрузки на бизнес, в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 13 218 мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, что практически равно показателю 2019 года (13 580). При этом 9 852 мероприятий (72,5 %) составили мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований при

размещении информации в сети Интернет и СМИ, что также практически равно показателю 2019 года, который составил 9 218 мероприятий по контролю.

Кроме того, в 2020 году было проведено 1 999 мероприятий (15 %) по наблюдению за соблюдением обязательных требований посредством анализа информации о деятельности либо действиях юридического лица и индивидуального предпринимателя, обязанность по предоставлению которой (в том числе посредством использования федеральных государственных информационных систем) возложена на такие лица в соответствии с федеральным законом (в 2019 г. проведено 2 365 таких мероприятий, что на 18 % больше, чем в отчетном периоде).

В отчетном периоде 8 817 ед. или 66,7 % мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведены в сфере розничной торговли, 4 401 или 33,2 % – в сфере услуг (в 2019 г. – 66 % и 34 % соответственно).

В сфере розничной торговли значительная доля мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведена в отношении предприятий розничной торговли продовольственными товарами – 5 179 ед. или 58,7 %, а также в случаях заключения договора с использованием дистанционных каналов (интернет, мобильные приложения) – 2 721 ед. или 30,8 %.

В сфере услуг большее число мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями проведено в сфере гостиничных услуг (789 ед. или 18 %), общественного питания (743 ед. или 17 %), бытового обслуживания населения (576 ед. или 13 %), услуг связи (346 ед. или 8 %).

Законодательством Российской Федерации предусмотрен достаточно серьезный арсенал правовых норм, обеспечивающих право потребителей на информацию, однако среди нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», сохраняется высокая доля нарушений именно этого права (статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей») – 61 % (2019 г. – 64 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2014–2020 гг. представлена в табл. 2.4.

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2020 году представлена на рис. 2.6.

Таблица 2.4

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2014–2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей – всего	329 831	303 418	247 795	229 077	152 091	214 063	39 422
из них нарушений Закона «О защите прав потребителей»	190 111	171 978	136 838	121 066	75 430	115 234	18 556
в т. ч. по статьям: Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	18 580	15 584	14 783	10 262	6 750	9 393	1 399

Продолжение табл. 2.4

1	2	3	4	5	6	7	8
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5 062	6 216	4 974	3 717	2 151	3 572	397
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	9 851	8 953	7 711	7 312	5 169	5 864	1 187
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	116 884	102 731	80 074	72 271	44 394	73 666	11 369
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	5 995	5 828	3 666	2 539	1 922	3 134	316
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	10 640	9 203	8 016	7 333	3 738	3 561	1 109
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	23 099	23 463	17 614	17 632	11 306	16 044	2 779

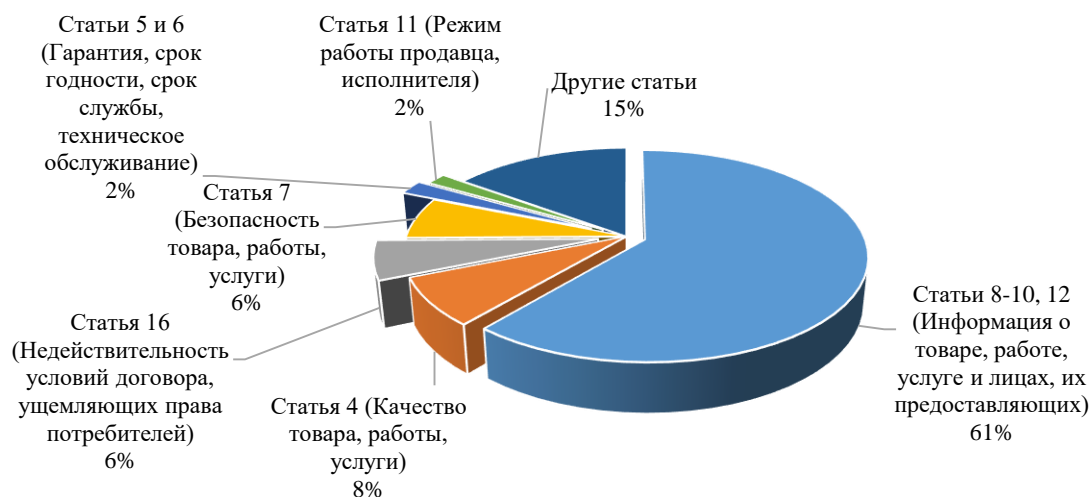


Рис. 2.6. Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2020 г.

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2020 году составлено 38 116 протоколов об административном правонарушении (в 2019 г. – 104 104).

Всего в 2020 году вынесено 36 637 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2019 г. – 102 408) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа (что на 64 % меньше, чем в предыдущем отчетном периоде) на общую сумму 333 606, 4 тыс. руб. (в 2019 г. – 593 904,2 тыс. руб.).

Наибольшее количество протоколов составлено должностными лицами и вынесено постановлений по делам об административных правонарушениях территориальными органами Роспотребнадзора по Ростовской области (2 270 и 1 155 соответственно), городу Москве (2 200 и 2 189), Республике Татарстан (2 118 и 1 717), Краснодарскому краю (1 921 и 1 646), городу Санкт-Петербургу (1 618 и 1 754).

Общая сумма наложенных административных штрафов уменьшилось по сравнению с показателем предшествующего года на 44 %. Однако средняя сумма административного штрафа увеличилась в 1,6 раза и составила 9,1 тыс. руб. (в 2019 г. – 5,8 тыс. руб.).

Динамика количества вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в т. ч. в виде предупреждения), общей суммы наложенных штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2014–2020 гг. представлена на рис. 2.7.



Рис. 2.7. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа за 2014–2020 гг.

Доля постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа за правонарушения в сфере технического регулирования (статьи 14.43, 14.44, 14.45 и 14.46 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) увеличилась и составила 12,5 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в 2019 г. – 7,4 %).

Наиболее значительной в 2020 году, как и в предыдущие периоды, является доля административных мер, примененных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований. На постановления, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (статьи 14.4 и 14.15), в 2020 году пришлось 19,7 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2019 г. – 35,4 %).

Доля административных постановлений, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге) по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8), в 2020 году составила 6,4 % от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2019 г. – 5,2 %).

Среди иных наиболее частых оснований для применения в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания выделяются:

– нарушения в сфере обращения табачной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 1 ст. 14.3.1 и ст. 14.53 КоАП РФ составила 10,3 % (в 2019 г. – 4,6 %);

– включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ составила 6,7 % (в 2019 г. – 2,8 %);

– незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.2 КоАП РФ составила 5,9 % (2019 г. – 2,5 %);

– нарушение правил хранения или реализации продуктов животноводства – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 1 ст. 10.8 составила 1,5 % (в 2019 г. – 2,5 %);

– обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.7 КоАП РФ составила 3,1 % (в 2019 г. – 2 %);

– нарушения в сфере обращения алкогольной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2.1 и ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ составила 2,9 % (в 2019 г. – 1,1 %).

Доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, которая применяется в соответствии со статьей 4.1.1 КоАП РФ, в соответствии с которой, административное наказание в виде штрафа заменяется на предупреждение лицам, являющимся субъектами малого и среднего предпринимательства, осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридическим лицам, а также их работникам за впервые совершенное административное правонарушение, выявленное в ходе осуществления государственного контроля (надзора), в случаях, если назначение административного наказания в виде предупреждения не предусмотрено соответствующей статьей КоАП РФ, при отсутствии причинения вреда или возникновения угрозы причинения вреда жизни и здоровью людей, объектам животного и растительного мира, окружающей среде, объектам культурного наследия народов Российской Федерации, безопасности государства, угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при отсутствии имущественного ущерба, осталась практически на том же уровне и составила в 2020 году 33,6 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2019 г. – 35,4 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2020 году направлено 10 664 дела об административных правонарушениях (в 2019 г. – 11 646). Из 7 555 административных дел, рассмотренных судами, по 2 638 делам приняты решения о назначении административного штрафа, по 4 016 делам – административного штрафа с конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 20 делам – об административном приостановлении деятельности, и по 21 делам – о конфискации орудия совершения или предмета административного правонарушения.

В соответствии с полномочиями Роспотребнадзора, закрепленными подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» в 2020 году подано 36 заявлений в суд о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое

нарушение прав потребителей, в т. ч. – 28 заявлений за неоднократное нарушение прав потребителей и 8 – за грубое нарушение их прав (в 2019 г. – 40).

Рассмотрено судами 30 заявлений о ликвидации (прекращении) юридических лиц либо о прекращении деятельности индивидуальных предпринимателей, удовлетворено – 29, или 80,5 % от поданных (в 2019 г. – 22, или 66,7 %).

Количество поданных заявлений о ликвидации юридического лица (прекращении деятельности индивидуального предпринимателя) в отчетном периоде на сферу розничной торговли и сферу услуг распределилось поровну – по 19 (удовлетворено в сфере торговли – 13, в сфере услуг – 15).

В 2020 году 45 материалов направлено в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2019 г. – 38).

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в соответствии с подпунктом 5 пункта 2 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и подпунктом «д» пункта 5 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 412, с 2014 года организован учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах).

Анализ поступивших в 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора обращений на нарушение прав потребителей показал, что в 26 459 обращениях из 431 040 поступивших (6,1 %) заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, из них 14 289 обращений (54 %) касались сферы услуг.

Всего в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора рассмотрено 26 073 обращений о причинении вреда (в 2019 г. – 14 803) рис. 2.8.

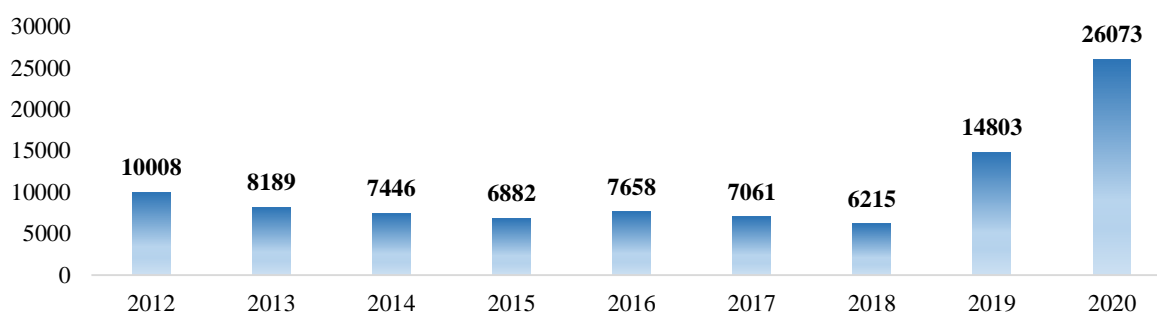


Рис. 2.8. Динамика числа обращений о причинении вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей за период 2012–2020 гг.

При осуществлении специалистами территориальных органов Роспотребнадзора функции по контролю (надзору) большинство выявленных случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей связано с:

– приобретением, использованием потребителями опасных товаров (работ, услуг) – 40,4 % (в 2019 г. – 7 %);

– предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 31,9 % (в 2019 г. – 54,5 %).

– приобретением, использованием потребителями товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 14,9 % (в 2019 г. – 34 %) рис. 2.9.

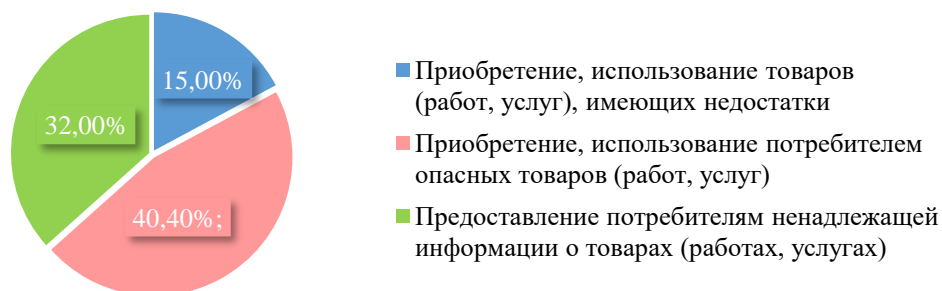


Рис. 2.9. Структура случаев причинения вреда в 2020 г. по основным причинам

В структуре всех выявленных случаев причинения вреда наибольшую долю (99,1 %) занимают случаи причинения вреда имуществу потребителей – 6 036 случаев (в 2019 г. – 14 461). Число случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей составило 47 или менее 1 % (в 2019 г. – 342) (рис. 2.10).

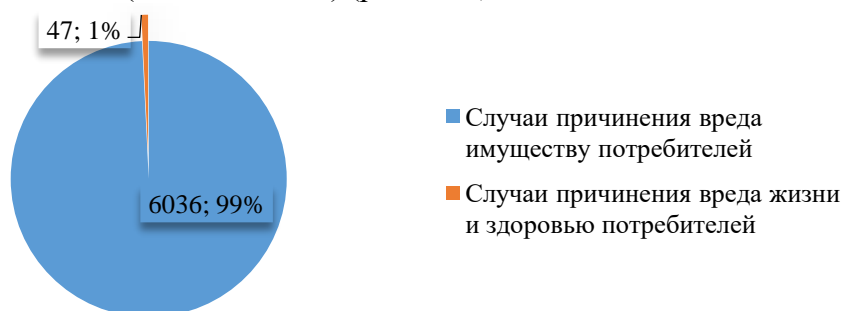


Рис. 2.10. Структура случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей в 2020 году по объекту причинения вреда

Случаи причинения вреда жизни и здоровью потребителей выявлены в 2020 году по результатам 27 проверок, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (в 2019 г. – 34); случаи причинения вреда имуществу потребителей – по результатам 521 проверки (в 2019 г. – 3 907).

Из выявленных 6 036 случаев причинения вреда имуществу потребителей – вызваны приобретением, использованием товаров (работ, услуг), имеющих недостатки – 1 885 случаев (в 2019 г. – 5 065);

– вызваны приобретением, использованием опасных товаров (работ, услуг) – 263 случая (в 2019 г. – 1 033);

– вызваны предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и/или вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах) – 3 787 случаев (в 2019 г. – 8 072).

В разрезе сегментов потребительского рынка (видов деятельности) основную долю среди выявленных в 2020 году 6 036 случаев причинения вреда имуществу потребителей занимают случаи причинения вреда в сфере розничной торговли – 3 324 случая (55 %), из них продовольственными товарами – 1 124 (18,6 %).

Остальные случаи причинения вреда имуществу потребителей распределяются по сегментам потребительского рынка (видам деятельности) следующим образом:

– бытовое обслуживание населения – 359 случаев, 5,9 % (в 2019 г. – 883);

– деятельность на финансовом рынке – 878 случаев, 14,5 % (в 2019 г. – 596);

– жилищно-коммунальные услуги – 124 случая, 2 % (в 2019 г. – 295);

– медицинские услуги – 93 случая, 1,5 % (в 2019 г. – 194);

– гостиничные услуги – 14 случаев, 0,2 % (в 2019 г. – 11);

- услуги связи – 74 случая, 1,2 % (в 2019 г. – 267);
- туристские услуги – 257 случаев, 4,2 % (в 2019 г. – 209);
- общественное питание – 62 случая, 1 % (в 2019 г. – 355);
- транспортные услуги – 292 случаев, 4,8 % (в 2019 г. – 105);
- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств – 26 случаев, 0,4 % (в 2019 г. – 110),
- риэлтерская деятельность – 25 случаев 0,4 % (в 2019 г. – 36);
- образовательные услуги – 14 случаев, 0,2 % (в 2019 г. – 51);
- услуги автостоянок – 4 случая 0,06 % (в 2019 г. – 267);
- прочие виды деятельности – 398 случаев, 6,6 % (в 2019 г. – 34).

В ходе проведения 354 проверок в сфере розничной торговли в 2020 году выявлено 3 367 случаев причинения вреда, в т. ч. 41 случай причинения вреда жизни и здоровью; 3 324 причинения вреда имуществу; 2 случая причинения вреда окружающей среде при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли.

В 63,9 % случаев причинение вреда при осуществлении деятельности в сфере розничной торговли вызвано предоставлением неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах; в 8 % – использованием опасных товаров; в 25,4 % – использованием товаров, имеющих недостатки.

Предоставление неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах лежало в основе большинства выявленных при проверках (всего в 2 152 случаях) фактов причинения вреда имуществу потребителей. Приобретение и использование товаров, имеющих недостатки, которые повлекли за собой причинение вреда имуществу потребителей, выявлено в 857 случаях, опасных товаров – в 270 случаях табл. 2.5.

Таблица 2.5

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли за 2014–2020 гг.

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
1	2	3	4	5	6	7	8
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, в т. ч. вызванных	47	342	32	12	38	36	17
– использованием товаров, имеющих недостатки	7	26	2	1	14	8	2
– приобретением, использованием опасных товаров	19	201	1	5	8	15	15
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	15	92	29	6	17	9	0
Выявлено случаев причинения вреда окружающей среде, вызванных предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	0	17	0	0	0	0	2

Продолжение табл. 2.5

1	2	3	4	5	6	7	8
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, в т. ч. вызванных	6036	14 461	4 591	6 044	6 368	6 236	6 611
– использованием товаров, имеющих недостатки	1885	5 065	915	489	569	611	1 070
– приобретением, использованием опасных товаров	263	1 033	520	930	1 683	1 143	1 276
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	3787	8 072	3053	4625	4115	4 482	4 245
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	440375,1	1 402 412,6	90589,0	272802,7	23257,8	34731,5	36633,9
Итого случаев причинения вреда	6083	14 820	4 653	6 056	6 406	6 272	6 630

Практика применения контрольной закупки

В целях реализации полномочий по осуществлению контрольной закупки территориальными органами Роспотребнадзора за 2020 году проведено 776 контрольных закупок, что на 52 % меньше предыдущего периода (в 2019 г. проведено 1 622 контрольных закупки), из них 81 % контрольных закупок проведено в сфере защиты прав потребителей.

В 75 % случаев, как и в 2019 году, выявлены нарушения обязательных требований (582 контрольных закупок).

В целом анализ статистических данных, представленных территориальными органами Роспотребнадзора, показал, что за истекший период 11 территориальных органов провели более 20 контрольных закупок, из которых наибольшее их количество проведено Управлением Роспотребнадзора по городу Москве – 91, Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области – 47, Управлением по Челябинской области – 45, Управлением Роспотребнадзора по Московской области – 44, Управлениями Роспотребнадзора по Новосибирской области – 37 и Красноярскому краю – 35. При этом в 50 территориальных органах Роспотребнадзора за истекший период было проведено менее 10 контрольных закупок (табл. 2.6).

В таких субъектах Российской Федерации как Брянская область, Костромская область, Республика Карелия, Ненецкий автономный округ, Кабардино-Балкарская Республика, Смоленская область, Республика Северная Осетия – Алания, Пензенская область, Республика Алтай, Томская область, Сахалинская область, Чукотский автономный округ контрольные закупки не проводились.

Следует отметить, что на одну проведенную контрольную закупку в среднем по Российской Федерации приходилось не менее 1,6 выявленных нарушений обязательных требований.

**Количество выявленных нарушений
(по отдельным субъектам Российской Федерации)**

№ п/п	Субъект	КЗ всего	Выявлено нарушений	Количество нарушений на 1 контрольную закупку
1	2	3	4	5
	РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	776	1294	1,6
1	г. Москва	91	170	1,87
2	Кемеровская область - Кузбасс	47	51	1,08
3	Челябинская область	45	52	1,15
4	Московская область	44	86	1,95
5	Новосибирская область	37	20	0,54
6	Красноярский край	35	237	6,77
7	Тульская область	29	30	1,03
8	Алтайский край	26	38	1,46
9	Ленинградская область	22	36	1,63
10	Свердловская область	21	80	3,80
11	Тверская область	20	21	1,05
12	Вологодская область	19	24	1,26
13	Ставропольский край	19	12	0,63
14	Республика Татарстан	19	37	1,95
15	Нижегородская область	18	28	1,55
16	Рязанская область	17	14	0,82
17	Хабаровский край	17	17	1
18	Ярославская область	14	14	1
19	Омская область	13	36	2,77
20	Мурманская область	12	46	3,83
21	Пермский край	12	7	0,58
22	Ямало-Ненецкий автономный округ	11	7	0,64
23	Чувашская Республика	10	8	0,8
24	Республика Бурятия	9	7	0,78
25	Белгородская область	8	5	0,62
26	Волгоградская область	8	4	0,5
27	Саратовская область	8	34	4,25
28	Курганская область	8	13	1,62
29	Ростовская область	7	13	1,85
30	Воронежская область	6	5	0,83
31	Новгородская область	6	4	0,67
32	Иркутская область	6	22	3,37
33	Забайкальский край	6	9	1,5
34	Ивановская область	5	4	0,8
35	Республика Мордовия	5	2	0,4
36	Оренбургская область	5	4	0,8
37	Самарская область	5	1	0,2
38	Орловская область	4	4	1

Продолжение табл. 2.6

1	2	3	4	5
39	Архангельская область	4	4	1
40	Калининградская область	4	14	3,5
41	Псковская область	4	1	0,25
42	г. Санкт-Петербург	4	3	0,75
43	Удмуртская Республика	4	5	1,25
44	Тюменская область	4	7	1,75
45	Камчатский край	4	8	2
46	Калужская область	3	1	0,33
47	Курская область	3	3	1
48	Липецкая область	3	2	0,67
49	Краснодарский край	3	3	1
50	Республика Ингушетия	3	3	1
51	Ханты-Мансийский автономный округ	3	2	0,67
52	Республика Хакасия	3	6	2
53	Приморский край	3	2	0,67
54	Магаданская область	3	2	0,67
55	Владимирская область	2	2	1
56	Республика Коми	2	2	1
57	Республика Адыгея	2	0	0
58	Астраханская область	2	0	0
59	Чеченская Республика	2	1	0,5
60	Ульяновская область	2	0	0
61	Республика Саха (Якутия)	2	1	0,5
62	Амурская область	2	1	0,5
63	Тамбовская область	1	0	0
64	Республика Калмыкия	1	3	3
65	Республика Крым	1	0	0
66	г. Севастополь	1	0	0
67	Республика Дагестан	1	1	1
68	Карачаево-Черкесская Республика	1	1	1
69	Республика Башкортостан	1	4	4
70	Республика Марий Эл	1	3	3
71	Кировская область	1	1	1
72	Республика Тыва	1	1	1
73	Еврейская автономная область	1	5	5
74	Брянская область	0	0	0
75	Костромская область	0	0	0
76	Смоленская область	0	0	0
77	Республика Карелия	0	0	0
78	Ненецкий автономный округ	0	0	0
79	Кабардино-Балкарская Республика	0	0	0
80	Республика Северная Осетия - Алания	0	0	0

Продолжение табл. 2.6

1	2	3	4	5
81	Пензенская область	0	0	0
82	Республика Алтай	0	0	0
83	Томская область	0	0	0
84	Сахалинская область	0	0	0
85	Чукотский автономный округ	0	0	0

По результатам проведенных контрольных закупок был составлен 761 протокол об административных правонарушениях по 11 составам (в 2019 г. было применено 37 составов), из которых наибольшее количество по части 2 и части 4 статьи 15.12 КоАП РФ, части 1 и части 2 статьи 14.43 КоАП РФ (в 2019 г. наибольшее количество протоколов об административных правонарушениях пришлось на часть 1 статьи 14.7 КоАП РФ и часть 1 статьи 14.53 КоАП РФ) (см. табл. 2.7).

Таблица 2.7

Количество примененных территориальными органами Роспотребнадзора составов административных правонарушений

Состав административного правонарушения	Количество
1	2
Часть 4 статьи 15.12 КоАП РФ Оборот алкогольной продукции или табачных изделий без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны	59
Часть 2 статьи 15.12 КоАП РФ Продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации в случае, если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта, за исключением продукции, указанной в части 4 настоящей статьи	48
Часть 1 статьи 14.43 КоАП РФ Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции, либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям	19
Часть 2 статьи 14.43 КоАП РФ Действия, предусмотренные частью 1 настоящей статьи, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений	18
Статья 14.45 КоАП РФ Реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии	2
Часть 3 статьи 14.16 КоАП РФ Нарушение особых требований и правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 14.17.1 настоящего Кодекса	2

Продолжение табл. 2.7

1	2
Часть 2.2 статьи 14.16 КоАП РФ Розничная продажа алкогольной продукции в полимерной потребительской таре (потребительской таре либо упаковке, полностью изготовленных из полиэтилена, полистирола, полиэтилентерефталата или иного полимерного материала) объемом более 1500 миллилитров	1
Часть 2 статьи 19.4.1 КоАП РФ Действия (бездействие), предусмотренные частью 1 настоящей статьи, повлекшие невозможность проведения или завершения проверки	1
Часть 1 статьи 19.5 КоАП РФ Невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства	1
Часть 15 статьи 19.5 КоАП РФ Невыполнение изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), органом по сертификации или испытательной лабораторией (центром) в установленный срок законного решения, предписания федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление государственного контроля (надзора), организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора за соблюдением требований технических регламентов к продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, либо к продукции (впервые выпускаемой в обращение продукции) и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации или утилизации	1
Статья 19.33 КоАП РФ Непредставление либо уклонение изготовителя, исполнителя (лица, выполняющего функции иностранного изготовителя), продавца от представления образцов продукции, документов или сведений, необходимых для осуществления государственного контроля (надзора) в сфере технического регулирования, за исключением случаев, предусмотренных статьей 8.23, частью 2 статьи 13.4, статьями 13.8 и 14.37 настоящего Кодекса	1

Наибольшее количество контрольных закупок, как и в 2019 году, было проведено в сфере розничной торговли – 581 контрольных закупок, из которых в 411 случаях контрольная закупка применена в отношении продовольственной группы товаров (71 %).

В сфере услуг было проведено 45 контрольных закупок, из которых 18 – в сфере услуг общественного питания (40 %), 8 – в сфере оказания бытовых услуг (18 %), 3 – в сфере транспортных услуг (6,7 %) (см. табл. 2.8 и 2.9).

Таблица 2.8

Количество проведенных контрольных закупок в сфере торговли в 2020 году

Розничная торговля, всего:	581
из них продовольственными товарами	411
в случае заключения договора с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения)	6
по образцам	14

Количество проведенных контрольных закупок в сфере услуг в 2020 году

Сфера услуги, всего:	45
общественное питание	18
бытовое обслуживание населения	8
транспортные услуги	3
медицинские услуги	2
гостиничные услуги	2
услуги связи	2
жилищно-коммунальные услуги	2
культурно-развлекательные мероприятия	1
деятельность на финансовом рынке	1
техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	1
образовательные услуги	0
туристские услуги	0
услуги автостоянок	0
прочие виды деятельности	3

Общая сумма наложенных административных штрафов по результатам проведения контрольных закупок составила 415 тыс. руб.

Проблемы правоприменительной практики контрольной закупки, обозначенные в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году», оказались актуальными и в 2020 году.

Примеры нарушений, выявленных в ходе проведенных территориальными органами Роспотребнадзора контрольных закупок

Розничная продажа табачных изделий без маркировки (подделка)

В Управление Роспотребнадзора по городу Москве поступило обращение потребителя в отношении индивидуального предпринимателя, осуществляющего розничную продажу табачными изделиями в торговом павильоне «ТАБАК» без подтверждения соответствия (подделка).

В результате контрольной закупки установлен факт розничной продажи табачной продукции без подтверждения соответствия, что образует состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрено ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, а именно при проверке приобретенных табачных изделий через программу «Честный знак» установлено, что сигареты имеют идентификационный знак (код маркировки), не соответствующий данным сигаретам. Товар был арестован и материалы направлены в суд.

Вынесено решение суда по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ с суммой штрафа 10 тыс. руб. и конфискацией товара.

Обман потребителя при розничной торговле технически сложными товарами и включение в договор условий, ущемляющих права потребителя

В Управление Роспотребнадзора по городу Москве поступило обращение потребителя о том, что в магазине при приобретении смартфона была включена в чек услуга по подключению 5 Sim-карт по цене 300 руб.

При проведении контрольной закупки факт, указанный в жалобе потребителя, подтвердился. Установлено введение потребителя в заблуждение относительно цены товара, а именно при покупке смартфона по цене 8 910 руб., наушников по цене 610 руб., защитного стекла по цене 419 руб. и подключение 1 Sim-карты в подарок. При выдаче чека было установлено, что продавцом без согласия потребителя были навязаны дополнительные услуги за плату, а именно: в чек была включена оплата услуг по подключению 4 Sim-карт по 300 руб. каждая услуга, что является нарушением ст. 10, п. 3. ст. 16 Закона «О защите прав потребителей».

В отношении индивидуального предпринимателя было возбуждено дело об административном правонарушении: по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ – за обман и по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ – за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя. Предприниматель привлечен к административной ответственности. Сумма наложенного штрафа 11,5 тыс. руб.

Нарушение требований технических регламентов

В Управление Роспотребнадзора по Челябинской области поступило обращение гражданина с указанием на то, что в предприятии продовольственной торговли реализуется пищевая продукция с истекшим сроком годности.

По данному факту была проведена контрольная закупка, по результатам которой был установлен факт реализации молочной продукции в ассортименте с истекшим сроком годности.

За выявленные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности в рамках ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ. На виновное лицо наложен штраф в размере 150 тыс. руб.

3. Результаты федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

3.1. Продажа товаров

По информации, размещенной на официальном сайте Федеральной службы государственной статистики (Росстат)⁵⁰, объем ВВП России за 2020 год составил в текущих ценах 106 967,5 млрд руб.

Экономика России, столкнувшаяся в 2020 году не только с мощным спадом спроса на нефть, но и с шоком из-за пандемии и карантинных ограничений, сократилась по итогам 2020 года на 3,1 % в годовом выражении, причем торможение экономики в 2020 году стало максимальным за 11 лет (сильнее ВВП падал по итогам 2009 года – на 7,8 %)⁵¹.

По базовым видам экономической деятельности наблюдался спад индекса интенсивности выпуска товаров. Наиболее значимое влияние на общий спад оказали обрабатывающая промышленность, розничная и оптовая торговля (снижение их индексов интенсивности в апреле относительно марта составило соответственно 10,2 %, 26,3 % и 14,7 %).

Интенсивность оборота общественного питания в апреле 2020 года относительно предыдущего месяца сократилась почти в два раза, интенсивность предоставления платных услуг населению – примерно на 1/3, что наряду со снижением интенсивности оборота розничной торговли обусловило спад интенсивности потребительских расходов населения на 28,4 %.

Заметное снижение интенсивности оборота розничной торговли в решающей степени было обусловлено падением интенсивности продаж непродовольственных товаров (на 38,2 % в апреле относительно марта), тогда как интенсивность продаж пищевых продуктов, включая напитки и табачные изделия, снизилась в заметно меньшей степени (на 13 %)⁵².

По данным Росстата, розничный оборот непродовольственных товаров по итогам 2020 года снизился на 5,2 %, что в 2 раза больше, чем оборот продовольственных товаров (2,6 %)⁵³.

Согласно пояснениям Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ), это было связано с вынужденным простоем непродовольственных торговых объектов в апреле-мае 2020 года. «Все участники рынка были вынуждены в экстренном порядке перестраивать свои бизнес-процессы, инвестировать дополнительные средства в обеспечение безопасности сотрудников и посетителей, реализацию комплекса мер по противодействию распространению коронавирусной инфекции, формированию и поддержанию повышенных товарных запасов, что также повлияло на общие результаты отрасли»⁵⁴.

Поскольку ограничительные меры были введены во всех регионах России, это не могло не отразиться на деятельности большинства из числа зарегистрированных на тот момент компаний малого и среднего бизнеса, поэтому те из них, которые не успели перейти на онлайн-формат предоставления товаров и услуг, или чья бизнес-модель подразумевает исключительно персональное предоставление услуг, оказались под риском закрытия.

⁵⁰ https://www.gks.ru/bgd/free/B04_03/IssWWW.exe/Stg/d02/60.htm.

⁵¹ <https://www.rbc.ru/economics/01/02/2021/6017e1819a7947cb98f23f95>.

⁵² <https://dcenter.hse.ru/mirror/pubs/share/direct/371868096.pdf>.

⁵³ https://www.gks.ru/bgd/free/B04_03/IssWWW.exe/Stg/d02/60.htm.

⁵⁴ <https://www.finanz.ru/novosti/aktsii/oborot-rozничnoy-torgovli-v-rf-v-2020-g-upal-na-4-1percent-do-35-55-trln-rub-rosstat-1030016442>.

В начале эпидемии в России, по данным Единого реестра малых и средних предприятий (МСП), на 10 марта 2020 года насчитывалось 5,96 млн субъектов МСП, из них 3,412 млн – индивидуальные предприниматели (ИП).

По данным ФНС, на 1 июля 2020 г.⁵⁵ прекратили свою деятельность 305,6 тыс. индивидуальных предпринимателей (ИП) и 208 тыс. юридических лиц (коммерческих организаций) (были зарегистрированы 287,4 тыс. и 100,2 тыс. соответственно). Таким образом, за 1-е полугодие 2020 года в России на 18,2 тыс. уменьшилось число ИП и на 107,8 тыс. число коммерческих организаций. На 10 мая 2020 г. число малых предприятий сократилось на 10,1 % (в годовом выражении), средних – на 8,5 %, что означает потерю около 300 тыс. рабочих мест в малом бизнесе и 100 тыс. в среднем.

Более 80 % малых и средних предприятий оптимизировали затраты в связи с сокращением выручки, при этом 28 % сократили заработные платы, 21 % сократили штат сотрудников, 22 % перевели сотрудников в неоплачиваемый отпуск. Лишь за март 2020 года численность занятых в МСП уменьшилась примерно на 18 тыс. человек⁵⁶.

В начале апреля 2020 года Правительством Российской Федерации был утвержден⁵⁷ перечень пострадавших отраслей, к числу которых была отнесена также розничная торговля непродовольственными товарами.

По итогам апреля–июня 2020 года оборот розничной торговли в реальном выражении сократился на 16,6 % по сравнению со II кварталом 2019 года, а по итогам первого полугодия 2020 года – на 6,4 % в годовом выражении. При этом продажи продовольственных товаров снизились в значительно меньшей степени, чем непродовольственных товаров (–7,1 % против –25,5 % во II квартале 2020 года в годовом выражении соответственно), что связано с тем, что ограничения на деятельность розничной торговли коснулись прежде всего непродовольственного сектора, а также с тем, что население прибегло к «защитной» модели поведения⁵⁸.

В декабре 2020 года оборот розничной торговли составил 3,547 трлн руб., что на 3,6 % меньше, чем годом ранее. При этом розничный товароборот продовольственных товаров упал на 2,6 % (до 16,403 трлн руб.), непродовольственных товаров – на 5,2 % (до 17,151 трлн руб.).

По данным Росстата, по итогам 2020 года оборот розничной торговли в Российской Федерации снизился на 4,1 % по сравнению с 2019 годом и составил 33,555 трлн руб. (рис. 3.1.1).

Согласно данным, опубликованным в информационно-аналитическом материале Центра конъюнктурных исследований ИСИЭЗ «Факторы, ограничивающие деятельность предприятий и организаций базовых отраслей экономики в 2020 году»⁵⁹, «в период разворачивания пандемии беспрецедентно обрушился спрос на реализуемую продукцию/услуги практически во всех секторах экономики. Инвестиционный спрос сократился из-за ухудшения финансового положения компаний и роста экономической и санитарной неопределенности. Причиной падения потребительского спроса стало снижение реальных располагаемых денежных доходов населения (на 3,5 % по сравнению с 2019 годом, что составляет в абсолютном выражении примерно 2 трлн руб. выпадающих доходов домашних хозяйств).

⁵⁵ Статистика по государственной регистрации ЮЛ и ИП в целом по Российской Федерации //ФНС России. URL: https://www.nalog.ru/rn77/related_activities/statistics_and_analytics/regstats/.

⁵⁶ Общество и пандемия: опыт и уроки борьбы с COVID-19 в России. М., 2020. 744 с.

⁵⁷ Постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 434 «Об утверждении перечня отраслей российской экономики, в наибольшей степени пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения новой коронавирусной инфекции».

⁵⁸ Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации (Бюллетень о текущих тенденциях российской экономики, № 63).

⁵⁹ <https://www.hse.ru/monitoring/buscl>.

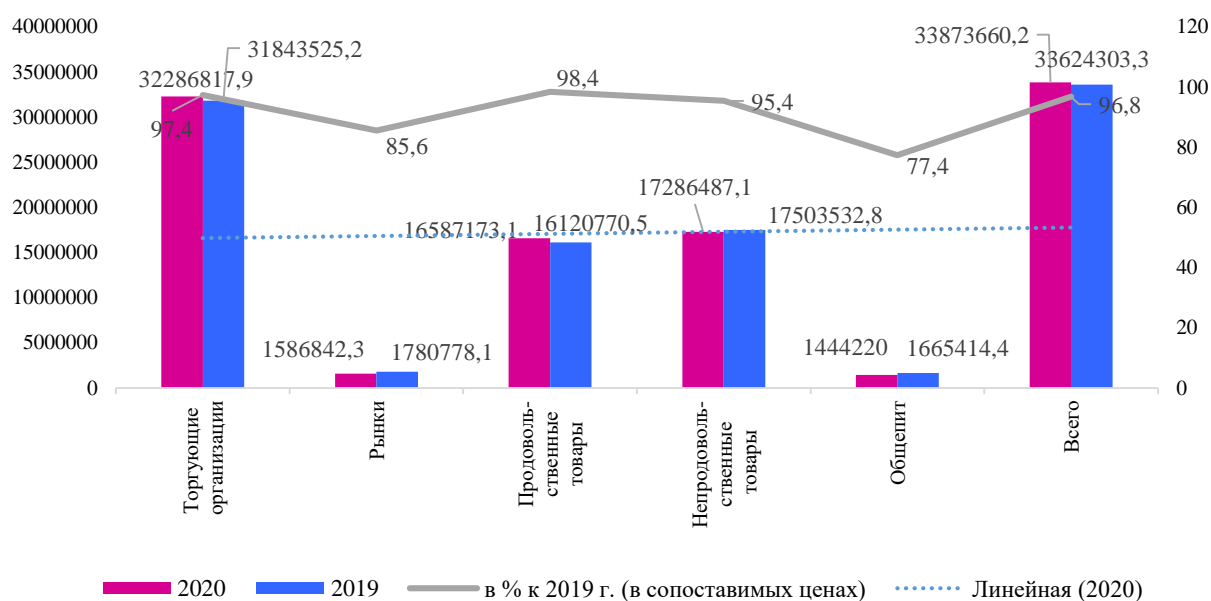


Рис. 3.1.1. Оборот розничной торговли (млн руб.) в 2020 г.
(в % к 2019 г. в сопоставимых ценах)

Согласно данным ВЦИОМ⁶⁰, до пандемии коронавируса каждый четвертый россиянин планировал в 2020 году сделать ремонт в квартире или приобрести мебель (25 %), каждый пятый – приобрести путевку в поездку и потратиться на путешествие (21 %). В числе других трат, запланированных на 2020 год, фигурировали: бытовая техника (ее планировали приобрести 12 %), плата за обучение (свое или детей) – 11 %, а также покупка мобильного телефона, абонемента в фитнес-клуб или автомобиля – данные траты планировали по 8 % россиян.

Однако, ограничения из-за пандемии и сокращение реальных располагаемых доходов населения привели к усилению тренда на экономию, который, в свою очередь, проявлялся как в сокращении частоты посещения торговых объектов как таковых, так и в отказе от импульсивных (незапланированных) покупок, а также в переходе на более дешевые товары.

Семейный бюджет «потребителя-2020» распределялся приблизительно следующим образом: 25 % – обязательные платежи; 31 % – продукты и алкоголь; 11 % – одежда и обувь; 8 % – электроника; 7 % – досуг и отдых; 8 % – сбережения. При этом характерно, что около 67 % экономии на покупке готовой еды и косметики. И реже всего россияне экономили на покупке лекарственных препаратов и товаров для детей⁶¹.

С учетом складывающейся социально-экономической ситуации, свидетельствующей о том, что масштабы и сроки вызванного пандемией кризиса могут превысить прогнозируемые, необходимо было сформировать адекватный социально-экономический ответ.

В 2020 году были расширены полномочия Правительства Российской Федерации, касающиеся стабилизации розничных цен на отдельные виды социально значимых продовольственных товаров первой необходимости (Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. № 500-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об официальном статистическом учете и системе государственной статистики в Российской Федерации» и статью 8 Федерального закона «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. № 2353 «О внесении изменений в Правила

⁶⁰ <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/krupnye-pokupki-rossiyan-plan-2020>.

⁶¹ <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/consumer-business/articles/2020/potrebitelskiy-sektor-v-rossii-2020.html>.

установления предельно допустимых розничных цен на отдельные виды социально значимых продовольственных товаров первой необходимости»).

В 2020 году определились условия соглашений, заключаемых до 1 апреля 2021 г. с производителями, поставщиками и продавцами сахарного песка и подсолнечного масла, в целях снижения и поддержания цен на данные виды товаров (постановление Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2020 г. № 2094 «О соглашениях между федеральными органами исполнительной власти и хозяйствующими субъектами о снижении и поддержании цен на отдельные виды социально значимых продовольственных товаров первой необходимости»).

В период борьбы с коронавирусом произошли изменения, касающиеся розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения (за исключением наркотических лекарственных препаратов и психотропных лекарственных препаратов, а также спиртосодержащих лекарственных препаратов с объемной долей этилового спирта свыше 25 %). Поправки к Федеральному закону от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» установили возможность их дистанционной продажи.

В конце 2020 года вышли в свет обновленные правила продажи товаров – соответствующее (взамен утратившего силу в связи с изданием постановления Правительства Российской Федерации от 11 июля 2020 г. № 1036⁶²) постановление⁶³ Правительства Российской Федерации было издано 31 декабря 2020 г.

В обновленном документе были сохранены ранее действующие нормы, закрепляющие ключевые права потребителей и обязанности продавцов относительно доведения информации о товаре, выдачи (направления в электронном виде) кассового или товарного чека, контрольного взвешивания или измерения товаров, отпускаемых за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.), размещения текста Правил в наглядной и доступной форме по месту обслуживания потребителей. При этом новые Правила содержат и ряд полезных новелл, продиктованных практикой применения ранее действующих правил, которые должны сократить количество жалоб потребителей на действия недобросовестных продавцов. Так, в Правилах появилась прямая обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований (пункт 5 Правил).

Непосредственно на торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

По новым Правилам продавец должен раскрыть дополнительные данные о себе: ОГРН, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

⁶² Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июля 2020 г. № 1036 «О признании утратившими силу нормативных правовых актов и отдельных положений нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, об отмене нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей».

⁶³ Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

При покупке товаров в интернет-магазинах предусмотрено новое правило (пункт 14 Правил), согласно которому продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи после получения сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Такое подтверждение должно содержать номер заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

При доставке товара, приобретенного дистанционно, он передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя – лицу, предъявившему информацию о номере заказа (это, в частности, означает, что теперь совместно проживающим с потребителем по указанному им адресу лицам не требуется предъявлять доверенность и документ, удостоверяющий личность).

Новые Правила допускают, что расходы на возврат товара ненадлежащего качества не всегда несет потребитель, так как договором могут быть установлены ситуации, когда потребитель освобожден от оплаты доставки товара продавцу. При этом возврат некачественного товара всегда производится за счет продавца.

Если продавец не довел до потребителя информацию о форме и способах направления претензий, последний может направить претензию в любой форме и любым способом.

Ряд новелл касается продажи товаров с использованием автоматов, отдельные нормы регулируют особенности продажи продовольственных товаров, технически сложных товаров бытового назначения, автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов, ювелирных изделий и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также особенности продажи растений, животных и иных товаров.

Обновленными Правилами предусмотрено, что при приобретении потребителем технически сложных товаров бытового назначения, текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви, растений, животных, мебели, если кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату таких товаров, не содержит в себе такие реквизиты, как наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), то потребитель вправе требовать оформления товарного чека, в котором указанная информация должна быть конкретизирована.

Регламентируют новые Правила и особенности продажи автомобильного топлива. В частности, автозаправочные станции (АЗС) обязаны представлять по требованию потребителей заверенную копию документа о качестве (паспорт), в котором должны быть указаны наименование изготовителя, поставщика топлива, дата и объем поставки.

В 2020 году Минпромторгом России были даны рекомендации по оценке доступности для инвалидов объектов и услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания, определены показатели доступности для инвалидов объекта потребительского рынка, приведены перечни рекомендаций по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения в зависимости от их типа, размера, условий размещения, периода ввода в эксплуатацию, характера населенного пункта и так далее (приказ Минпромторга России от 23 декабря 2020 г. № 4608).

Состояние защиты прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году ознаменовалось процессами, так или иначе сопряженными с теми вызовами, которые обозначились во всем мире в связи с глобальной пандемией. Потребовались эффективные и адекватные развитию ситуации меры поддержки потребителей. В связи с этим Роспотребнадзор активно участвовал в подготовке тех изменений нормативной

правовой базы, которые были обусловлены возникающими (в силу объективных причин) уязвимостями и рисками для потребителя. При этом, принимая во внимание социальную направленность мер, предпринимаемых Роспотребнадзором, в целях своевременного информирования граждан об актуальных изменениях потребительского законодательства было усилено такое направление его деятельности, как просвещение в области защиты прав потребителей, в том числе посредством Государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей (ГИР ЗПП), свободный доступ к которому осуществляется без ограничений и взимания платы.

Индикаторами состояния дел на потребительском рынке в 2020 году (в числе иных) выступили и показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, поступающими в Роспотребнадзор и его территориальные органы (рис. 3.1.2).

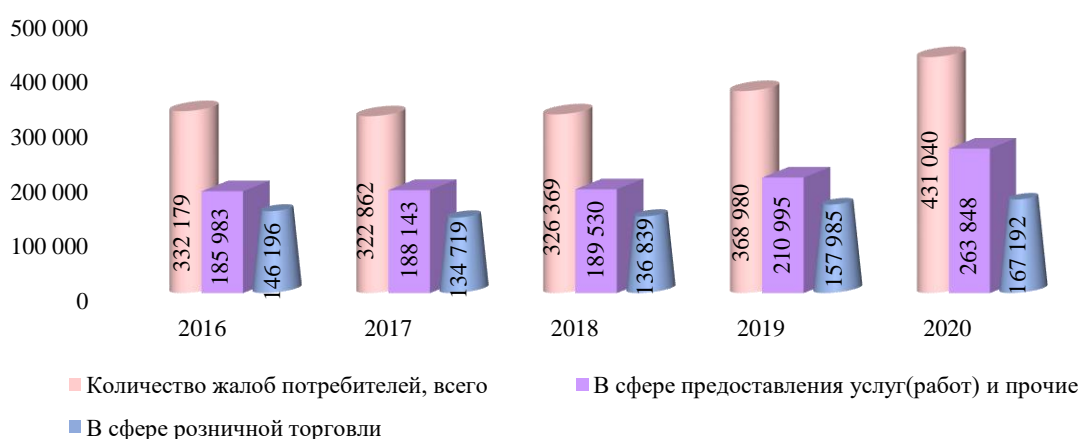


Рис. 3.1.2. Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

При этом в сегменте розничной торговли на фоне общего снижения потребительской активности обозначились нетипичные проблемы, требующие более акцентированного (с точки зрения выработки механизмов защиты экономических интересов потребителей) внимания: торговля в социальных сетях, сопутствующие онлайн-услуги, опасные сделки, сомнительный контент и т. д. Кроме того, структуру обращений определили поведенческие факторы риска (дистанционные покупки, онлайн-переводы), а также потребительские предпочтения в период временных ограничений (для справки: за 10 месяцев 2020 г. россияне больше всего тратились на лекарства (+63 % к 2019 году), продукты (+19 %), гаджеты (+17 %).

Всего в 2020 году в управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 167 192 обращения по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что больше на 5,5 %, чем в 2019 году (табл. 3.1.1).

Таблица 3.1.1

Виды и динамика обращений граждан на нарушение их прав в сфере розничной торговли

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Поступило обращений на нарушения прав потребителей, всего	329 829	332 179	322 862	326 369	368 980	431 040
в том числе по вопросам розничной торговли	153 337	146 196	134 719	136 839	157 985	167 192
из них:						
– продовольственными товарами	43 636	37 413	30 677	31 420	39 017	43 725

Продолжение табл. 3.1.1

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
– непродовольственными товарами	109 701	108 783	104 042	105 419	118 968	123 467
из них:						
– на продажу товаров дистанционным способом	8 569	8 774	11 649	16 174	24 624	37 534
– на продажу товаров по образцам	9 539	11 058	9 349	8 783	12 881	13 488

Удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли уменьшился по сравнению с уровнем 2019 года (42,8 %) и составил 38,8 % от общего количества поступивших обращений.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2020 году в большинстве случаев (73,8 %), как и в предыдущие годы, жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (рис. 3.1.3).



Рис. 3.1.3. Структура и динамика обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 22,4 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2019 г. – 15,6 %).

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 8,1 % были связаны с продажей товаров по образцам (в 2019 г. – 8,2 %).

Анализ обращений показал, что в 12 170 заявлениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества, в том числе 1 321 обращение (или 10,9 %) касалось сферы розничной торговли – против 2 783 (или 14,5 %) в 2019 году.

Из 167 192 поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было рассмотрено 97,0 % обращений (161 828), что практически соответствует показателю 2019 года (97,2 %).

Как и ранее, большинство таких обращений было связано с требованиями потребителей имущественного характера и отказом хозяйствующих субъектов добровольно их удовлетворить. Поскольку разрешение подобных споров возможно исключительно в судебном порядке, то в 86,0 % случаев авторам обращений давались соответствующие необходимые разъяснения и рекомендации (в 2019 г. – 85,9 %).

Следует отметить, что лишь каждое 114-е обращение с жалобами на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли из числа рассмотренных (161 828) в 2020 г. (всего – 1 411) стало основанием для проведения внеплановой проверки в соответствии с требованиями Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ

«О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»⁶⁴, а каждое 43-е (всего 3 737 обращений) явилось основанием для проведения административного расследования (рис. 3.1.4).

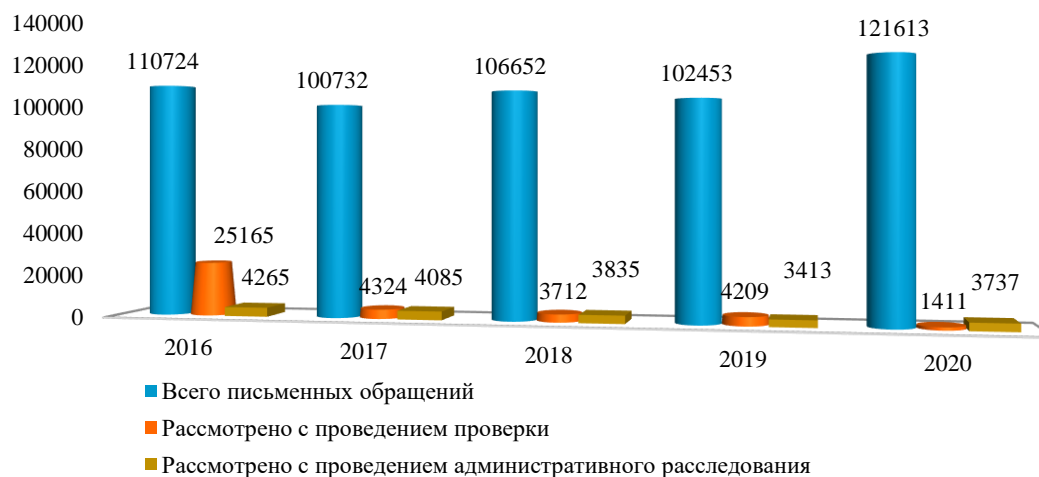


Рис. 3.1.4. Структура рассмотрения письменных обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, абс.

Результатом принятия мер по рассмотренным обращениям на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли явились 7 622 возбужденных дела об административных правонарушениях (что составило 57,2 % от общего количества дел, возбужденных по обращениям граждан за нарушения прав потребителей). Наряду с этим подано 1 277 исков по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 44 % (в 2019 г. – 49 %) от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений на нарушения прав потребителей. В целях защиты прав потребителей дано 3 798 заключений в судах табл. 3.1.2.

Таблица 3.1.2

Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли

№ п/п	Субъекты РФ	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
1	2	3	4
Всего по Российской Федерации		3 798	100,0
Средний показатель по Российской Федерации – 44 заключения			
1	Саратовская область	283	7,5
2	Республика Татарстан	201	5,3
3	Нижегородская область	180	4,7
4	Самарская область	160	4,2
5	г. Москва	143	3,8
6	Пензенская область	139	3,7
7	Воронежская область	132	3,5
8	Республика Башкортостан	127	3,3
9	Волгоградская область	122	3,2

⁶⁴ Далее – Федеральный закон № 294-ФЗ.

Продолжение табл. 3.1.2

1	2	3	4
10	Краснодарский край	111	2,9
11	Брянская область	105	2,8
12	Ростовская область	101	2,7
13	Алтайский край	84	2,2
14	Тюменская область	81	2,1
15	Омская область	79	2,1

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, территориальными органами Роспотребнадзора в 2020 году было проведено 11 637 внеплановых проверок, из которых 43,4 % проверок (5 045) выявили нарушения обязательных требований законодательства (табл. 3.1.3).

Таблица 3.1.3

**Динамика проведенных проверок и структура выявленных нарушений
в сфере розничной торговли**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Общее число проверок в сфере розничной торговли	77 756	57 262	52 991	34 379	76 322	11 637
Число проверок, по результатам которых были выявлены нарушения	57 214	39 910	36 230	22 989	46 317	5 045
Выявлено нарушений в сфере розничной торговли	204 113	161 505	155 526	110 479	187 803	30 658
– положений Закона «О защите прав потребителей»	112 271	86 160	76 549	51 468	100 954	13 900
– законодательства о техническом регулировании	18 273	13 119	9 488	9 604	8 173	3 049
– при продаже продовольственных товаров	12 598	8 408	3 774	4 861	6 673	2 321

В 2020 году количество проверок в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по сравнению с 2019 годом уменьшилось на 84,8 %.

В 2020 году на одну проверку приходилось 2,6 нарушения – практически то же значение, что и в 2019 году (2,5 нарушения).

Из общего числа нарушений (30 658), выявленных в 2020 году, нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей» составили 45,3 %, основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 3.1.4).

Таблица 3.1.4

**Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли
в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»**

Выявлено нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020
Всего, в том числе по статьям:	86 160	76 549	51 468	100 954	13 900
– статья 4 (качество товара)	10 443	6 874	4 682	8 102	970
– статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4 115	3 067	1 873	3 381	356
– статья 7 (безопасность товара)	5 991	5 716	4 179	5 248	1 076

Продолжение табл. 3.1.4

Выявлено нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020
– статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	50 231	47 255	30 722	66 242	9 082
– статья 11 (режим работы продавца)	2 752	1 768	1 445	2 941	250
– статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 809	1 279	1 339	1 679	336
Другие нарушения Закона	10 819	10 590	7 228	13 361	1 830

Нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 65,3 % (в 2019 г. – 65,6 %) от общего их числа, нарушения обязательных требований к качеству (безопасности) товаров – 7 % (в 2019 г. – 2 %) (рис. 3.1.5).

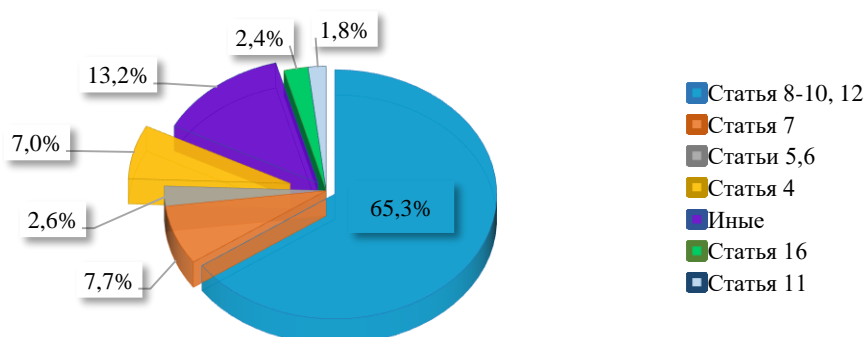


Рис. 3.1.5. Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли

Кроме этого, в 2020 году при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 3 049 фактов нарушений требований технических регламентов Таможенного союза⁶⁵, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 76,1 % таких нарушений (2 321 факт).

При 354 проверках в сфере розничной торговли должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации в 2020 году было выявлено 3 279 случаев причинения вреда, в т. ч. 35 случаев причинения вреда жизни и здоровью (22 проверки), 3 244 случая причинения вреда имуществу (332 проверки) (см. табл. 3.1.5.).

Таблица 3.1.5

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли

	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, всего в т. ч. вызванных	38	12	32	109	35
– использованием товаров, имеющих недостатки	14	1	2	13	5

⁶⁵ Далее – ТР ТС

Продолжение табл. 3.1.5

1	2	3	4	5	6
– приобретением, использованием опасных товаров	8	5	1	10	17
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	17	6	29	86	13
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных	6 368	6 044	4 591	10 781	3 244
– использованием товаров, имеющих недостатки	569	489	915	3 831	852
– приобретением, использованием опасных товаров	1 683	930	520	900	253
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4 115	4 625	3 053	6 050	2 137
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	23 257,8	272 802,7	90 589,0	753 035,4	105 461,3
Итого случаев причинения вреда	6 406	6 056	4 623	10 907	3 279

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2020 году было выдано 4 235 предписаний (в 2019 г. – 31 497). По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях было вынесено 26 960 постановлений, число которых уменьшилось по сравнению с 2019 г. (86 978) на 69 %.

В 2020 году вынесено 18 256 постановлений о наложении штрафа на общую сумму 249 137,3 тыс. руб., на их долю пришлось 67,7 % от общего количества вынесенных постановлений.

В 2020 году органами Роспотребнадзора дано 3 798 заключений по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, из которых в 95 % случаев от рассмотренных дел (3 309) требования потребителя удовлетворены с присуждением денежных средств на общую сумму 317 750,4 тыс. руб., в т. ч. компенсации морального вреда – 5 695,6 тыс. руб.

Кроме того, в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора подано 3 123 иска в защиту прав потребителей (в 2019 г. – 3 568 исков), из них 1 888 (в 2019 г. – 2 053) исков в защиту неопределенного круга потребителей и 12 исков в защиту группы потребителей.

В результате 96 % исков удовлетворены (рассмотрено 2 431, удовлетворено 2 331), в том числе в отношении неопределенного круга потребителей также удовлетворены 96 % случаев (рассмотрено 1 473, удовлетворено 1 417).

Всего в пользу потребителей по искам, поданным Роспотребнадзором в 2020 году, присуждено 51 989,5 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда – 3 890,8 тыс. руб. (в 2019 г. – 73 230,7 тыс. руб. и 3 284,9 тыс. руб. соответственно).

Дистанционная торговля

В кризисных условиях 2020 года торговля претерпела существенную трансформацию в состоянии, требующее импульса к технологическому сдвигу, внедрения новых форматов коммуникации, актуализации бизнес-моделей.

Динамично развивавшаяся прежде сфера экономики – электронная коммерция, сегодня способная охватить практически весь спектр сделок по реализации товаров, работ и услуг потребителям, развернула к себе еще большее число сознательных и заинтересованных участников, в том числе граждан старшего поколения, изначально более ориентированных на традиционные офлайн-форматы.

Вынужденное использование в течение карантина в торговле и обслуживании (наряду с образованием, медициной и др.) современных онлайн-технологий не могло не способствовать их ускоренной адаптации, что, в свою очередь, повлекло изменение объемов перемещения товаров.

По данным Федеральной службы государственной статистики⁶⁶, в 2020 году на онлайн-продажи пришлось 3,9 % оборота розничной торговли в Российской Федерации против 2 % в 2019 году. Таким образом, доля электронной коммерции за год почти удвоилась, чему во многом способствовала пандемия новой коронавирусной инфекции (COVID-19). Из-за нее люди стали больше времени проводить дома и заказывать товары посредством глобальной сети Интернет.

Одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется посредством сети Интернет.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 44 226 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров (37 534) и оказания услуг (6 692), что на 48,2 % больше, чем в 2019 году (29 851 обращение).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за 9 лет – с 2012 по 2020 г. – приведена на рис. 3.1.6.



Рис. 3.1.6. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за 9 лет (2012–2020 гг.)

⁶⁶ <https://rosstat.gov.ru/>

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг (44 226) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (36 663), составила 83 %, что выше уровня предыдущих двух лет (в 2019 г. доля таких обращений составила 73,1 %), из которых 2 624 устных и 34 039 письменных обращений (рис. 3.1.7).

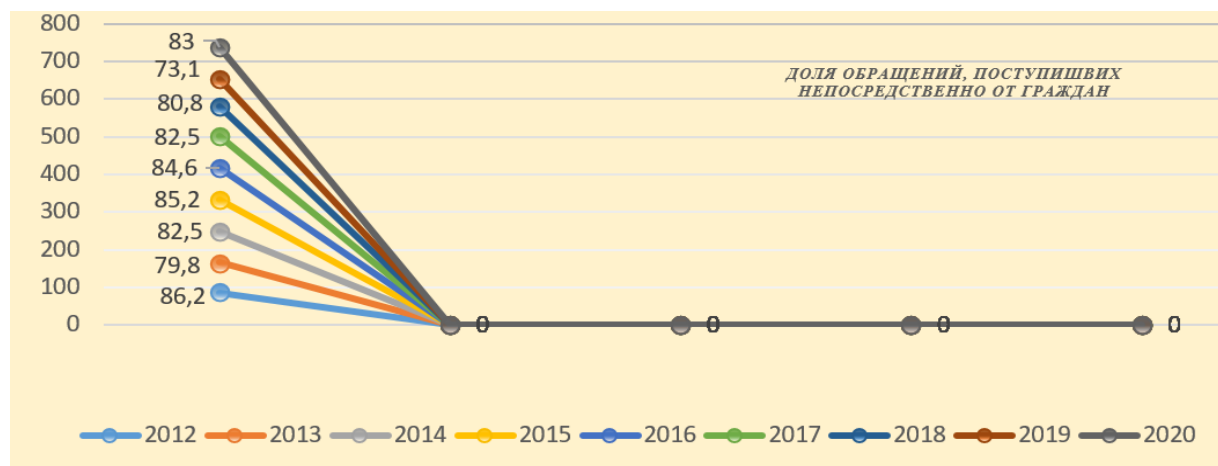


Рис. 3.1.7. Доля обращений, поступивших непосредственно от граждан, в 2012–2020 гг.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений в 2020 году составило 7 392, что на 24,8 % больше по сравнению с 2019 годом (5 925).

При этом основными нарушениями, о которых заявляют потребители, приобретающие товары (услуги) дистанционным способом и в частности посредством сети Интернет, являются:

- реализация товаров, не соответствующих обязательным к ним требованиям;
- реализация товаров (услуг), не соответствующих описанию, или некачественных товаров (услуг);
- введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств товара;
- нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара или непоставка товара (неоказание услуги) вовсе;
- сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);
- уклонение от рассмотрения требований потребителя;
- невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем в счет оплаты товара (услуги) денежных средств;
- отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

Отдельной проблемой является пресечение распространения (преимущественно посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет) под видом биологически активных добавок к пище (БАД) продукции сомнительного происхождения или продукции, оборот которой в силу закона запрещен либо ограничен. При этом зачастую получателями денежных средств в счет оплаты таких товаров, приобретаемых гражданами дистанционно, выступают физические лица, фактически не являющиеся продавцами, и оплата производится на банковские карты таких лиц.

Поскольку потребительский рынок в эпоху цифровизации представляет собой, в сущности, безграничное пространственное поле для реализации товарно-денежных отношений (что, в свою очередь, привлекает к нему все большее количество

заинтересованных участников), полагаем, не может быть исключено наличие формирующейся в этой логике характерной статистики, свидетельствующей о том, что наряду с развитием онлайн-продаж растет количество мошенников, действующих в сети Интернет.

Так, по данным Министерства внутренних дел Российской Федерации⁶⁷, в общей структуре преступности доля криминальных деяний, совершенных с использованием ИТ-технологий, достигла 25 %. При этом динамика ежегодного прироста фиксируется последние несколько лет, что является отображением глобальных тенденций.

Учитывая постоянный рост (и в России) потребительской аудитории, приобретающей товары и услуги посредством сети Интернет и различных мобильных сервисов (по данным Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ)⁶⁸, доля e-commerce в общем обороте розничной торговли уже в 1 полугодии 2020 г. составила 10,9 % и стала историческим максимумом⁶⁹), и то обстоятельство, что именно на потребителя проецируются негативные эффекты от действий недобросовестных участников рынка иностранной продукции, реализуемой через коммуникационные каналы, доступные в сети Интернет (в том числе БАД), Роспотребнадзор последовательно выступает за установление запрета на реализацию БАД дистанционными способами (кроме как лицами, указанными в части 7 статьи 55 Федерального закона от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»).

Кроме того, в целях исключения присутствия на российском потребительском рынке фальсифицированной и контрафактной продукции Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека было предложено включить биологические добавки к пище в перечень⁷⁰ отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (для справки: инициатива Роспотребнадзора по введению обязательной маркировки средствами идентификации БАД к пище была поддержана на заседании Межведомственной отраслевой рабочей группы по противодействию незаконному обороту продукции фармацевтической и медицинской промышленности 17 июля 2020 г.).

В целом ряде случаев обращения потребителей содержат информацию, указывающую на то, что дистанционная покупка совершена посредством социальной сети (Instagram, Telegram, ВКонтакте и др.), при этом потребитель не располагает достоверной информацией не только о самом товаре и его потребительских свойствах, но и о том, где этот товар произведен, а также кто выступает по отношению к потребителю продавцом товара (как правило, реквизиты продавца, а также его местонахождение не указываются). Сделки, заключаемые с такими «продавцами», несут для потребителя высокие риски несоблюдения условий договора как в отношении качества, количества, ассортимента, комплектности товара и т. д., так и доставки товара в адрес покупателя как таковой.

За 2020 год применительно к сегменту дистанционных продаж было рассмотрено 41 612 обращений, из которых в 87,4 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (36 381); 7,8 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (3 248); 0,6 % стали основанием для проведения проверок (267); 0,4 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (150).

⁶⁷ <https://xn--b1aew.xn--p1ai/document/23363523>.

⁶⁸ https://akit.ru/russia_ecom_market/.

⁶⁹ <https://tass.ru/ekonomika/10371445>.

⁷⁰ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 792-р «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации».

По результатам рассмотрения, по выявленным фактам нарушений составлено 327 протоколов об административных правонарушениях (в 2019 г. рассмотрено 27 247 обращений, составлено 415 протоколов); подано 273 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 г. – 199); 2 материала, связанных с нарушениями обязательных требований, направлены для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 г. – 1).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг представлены в табл. 3.1.6 и на рис. 3.1.8. и 3.1.9.

Таблица 3.1.6

Структура и количество проверок и выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг в 2020 году

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановые (и проверки требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	411	94	317	831	2
2013	447	129	318	1551	3,7
2014	1045	420	625	5493	5,2
2015	253	52	201	916	3,6
2016	290	4	286	822	2,8
2017	72	18	54	562	7,8
2018	85	–	85	663	7,8
2019	355	–	355	620	1,7
2020	47	–	47	290	6,2

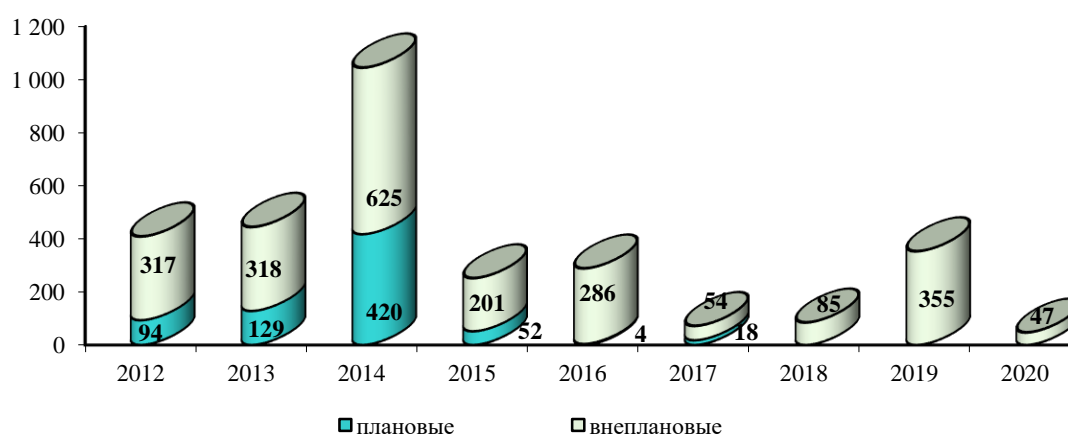


Рис. 3.1.8. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

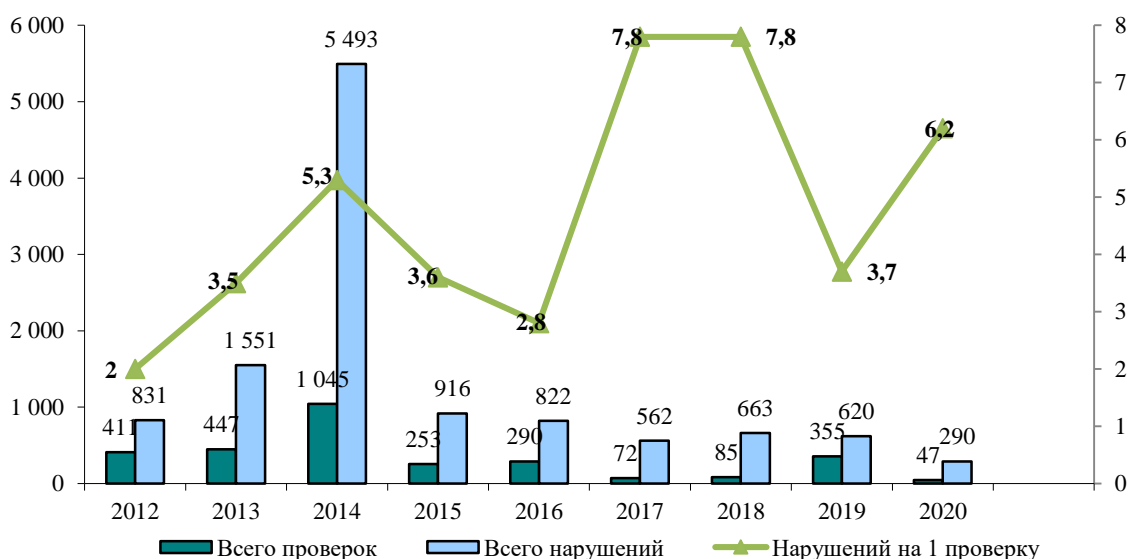


Рис. 3.1.9. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2020 гг. представлена в табл. 3.1.7.

Таблица 3.1.7

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей», 2012–2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	831	1551	5493	916	822	562	663	620	290
из них:									
Закона «О защите прав потребителей»,	524	737	2981	519	445	316	374	363	127
в т. ч. по статьям:									
–статья 4 (качество товара, работы, услуги)	58	36	359	18	17	68	47	5	15
–статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	9	14	14	10	3	34	–	1	5
–статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	7	7	95	14	3	12	–	16	–
–статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	282	351	2123	279	246	147	288	199	54
–статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	21	9	23	4	6	1	–	–	–
–статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	40	128	122	60	5	9	15	23	5
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	107	192	245	134	113	45	24	199	48

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных должностными лицами Роспотребнадзора нарушений обязательных требований в 2020 году составлено 285 протоколов об административном правонарушении (в 2019 г. – 379).

В 2020 году вынесено 223 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2019 г. – 289) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 1 745,8 тыс. руб. (в 2019 г. – 3 481,8 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 7,8 тыс. руб. (в 2019 г. – 12 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг. представлена на рис. 3.1.10.

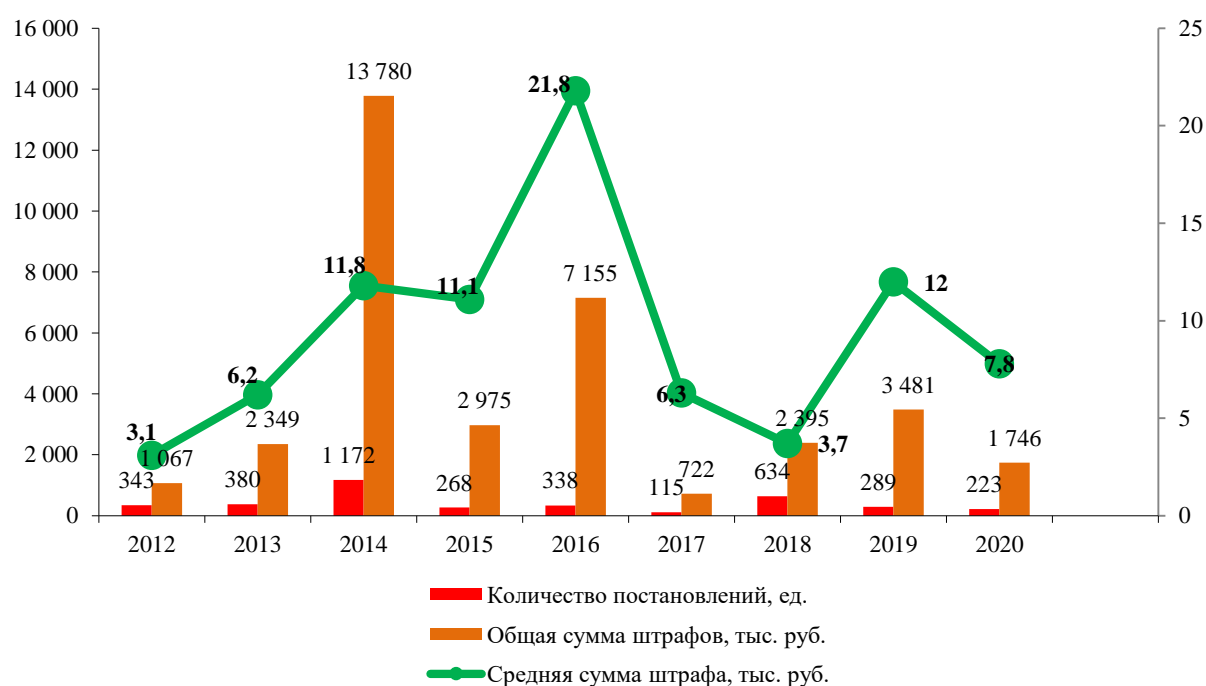


Рис. 3.1.10. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг.

Доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения в 2020 году осталась на том же уровне, составив 39,5 % от всех вынесенных постановлений об административных правонарушениях (в 2019 г. – 40,1 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2020 году направлено 37 дел об административных правонарушениях (в 2019 г. – 30).

Алкогольная продукция

Ряд особенностей был предусмотрен в 2020 году в части применения разрешительных режимов в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции. Так, в 2020 году на основании временного разрешения было начато производство спиртосодержащего косметического геля для рук из спиртосодержащих отходов производства безалкогольного пива, а также из этилового

спирта, приобретаемого на собственные технические цели в объеме не более 200 декалитров в год, организациями, осуществляющими производство пива, основное технологическое оборудование которых оснащено автоматическими средствами измерения и учета объема готовой продукции. Временное разрешение предусматривало право организации-производителя на производство (с даты получения временного разрешения до 31 декабря 2020 г.) геля для рук в потребительской упаковке объемом не более 255 см³ для использования сотрудниками организации-производителя при осуществлении ими трудовой деятельности, а также для безвозмездной передачи некоммерческим медицинским организациям, некоммерческим организациям социального обслуживания, государственным или муниципальным учреждениям (постановление Правительства Российской Федерации от 11 июня 2020 г. № 849 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 440»). Кроме того, в 2020 году были определены особенности разрешительной деятельности в 2021 году.

Согласно ведомственной статистической форме Роспотребнадзора, в 2020 году под надзором территориальных органов Роспотребнадзора находилось около 148 тыс. субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции.

Мероприятия по соблюдению требований нормативных правовых актов, регламентирующих оборот алкогольной продукции, проведены в отношении 5 714 хозяйствующих субъектов (3,84 %), осуществляющих розничную продажу алкоголя на 9 748 объектах, в деятельности 42 % которых выявлены нарушения обязательных требований.

Из установленных в ходе надзора 5 163 фактов нарушений обязательных требований более 63 % связаны с требованиями, предъявляемыми к содержанию помещений, соблюдению правил личной гигиены персонала и хранению алкогольной продукции.

Доля выявленных нарушений требований Федерального закона от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» по итогам 2020 г. осталась на уровне 12,5 %.

Вместе с тем на протяжении 2020 года отмечалось неуклонное снижение доли выявленных нарушений обязательных требований технических регламентов Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011) и «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТР ТС 022/2011) с 28 % в первом полугодии до 22,4 % по итогам года.

Показатель острых отравлений спиртосодержащей продукцией в 2020 году составил 25 случаев на 100 тыс. населения (в 2019 г. – 34 случая на 100 тыс. населения). Ведущее место при этом занимают отравления этанолом (80,4 %).

В целях предупреждения присутствия на рынке некачественной и потенциально опасной алкогольной продукции, профилактики алкогольных отравлений организациями Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации в 2020 году исследовано 25 520 образцов алкогольной продукции на соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям по санитарно-химическим показателям (в 2019 г. – 31 995).

Доля проб продукции, не соответствовавших установленным требованиям по физико-химическим показателям, характеризующим качество продукции, составила 1,24 % (в 2019 г. – 1,32 %).

Удельный вес алкогольной продукции, не соответствовавшей санитарно-эпидемиологическим требованиям по микробиологическим показателям, в 2020 году составил 1,2 % (в 2019 г. – 1,7 %).

За выявленные административные правонарушения в отношении юридических и должностных лиц вынесено 4 683 постановления на общую сумму более 79 млн рублей.

Росалкогольрегулированием в рамках предоставленных полномочий на постоянной основе проводятся мероприятия по совершенствованию нормативно-правового регулирования производства и оборота алкогольной продукции, недопущению присутствия на рынке нелегальной и контрафактной алкогольной продукции, предупреждению действий, вводящих в заблуждение потребителей алкогольной продукции относительно ее назначения и безопасности.

В 2020 году в целях совершенствования государственного регулирования производства и оборота алкогольной продукции было принято значительное количество нормативных правовых актов как в рамках реализации механизма «регуляторной гильотины», так и по иным вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Росалкогольрегулирования.

Работа по реализации механизма «регуляторной гильотины» в сфере производства и оборота алкогольной продукции, которая предусматривала существенную переработку нормативных правовых актов, в 2020 году была завершена.

По итогам данной работы был принят 1 федеральный закон, 6 постановлений Правительства Российской Федерации, 2 распоряжения Правительства Российской Федерации, 8 приказов Минфина России, в разработке которых Росалкогольрегулирование принимало активное участие, а также 13 ведомственных актов Росалкогольрегулирования.

Ряд принятых нормативных правовых актов непосредственно связан с развитием защиты прав потребителей на алкогольном рынке, например указы Росалкогольрегулирования от 17 декабря 2020 г. № 401 «Об утверждении образцов, перечня реквизитов и элементов защиты федеральных специальных марок для маркировки алкогольной продукции», от 20 октября 2020 г. № 335 «О перечнях сведений, содержащихся в штриховом коде документа, предоставляемого покупателю, о факте фиксации информации о розничной продаже алкогольной продукции в единой государственной автоматизированной информационной системе учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».

Также был принят ряд иных нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Росалкогольрегулирования.

В частности были скорректированы требования к розничной продаже алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания в объектах, расположенных в многоквартирных домах или на прилегающих к ним территориях (Федеральный закон от 24 апреля 2020 г. № 145-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Федерального закона «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»), уточнен порядок выдачи заключений, необходимых для государственной регистрации наименования места происхождения товара и осуществления юридически значимых действий в отношении зарегистрированного наименования места происхождения товара в отношении алкогольной и спиртосодержащей продукции (приказ Росалкогольрегулирования от 30 сентября 2020 г. № 313 «О порядке выдачи Федеральной службой по регулированию алкогольного рынка заключений, необходимых для государственной регистрации наименования места происхождения товара и осуществления юридически значимых

действий в отношении зарегистрированного наименования места происхождения товара в отношении алкогольной и спиртосодержащей продукции»), регламентирован порядок направления в 2020 году изъятых или конфискованных этилового спирта и спиртосодержащей продукции на использование в качестве дезинфицирующих средств для борьбы с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (постановление Правительства Российской Федерации от 27 июня 2020 г. № 942 «О случае и порядке направления в 2020 году на использование изъятых или конфискованных этилового спирта и спиртосодержащей продукции» (вместе с «Правилами направления в 2020 году изъятых или конфискованных этилового спирта и спиртосодержащей продукции на использование в качестве дезинфицирующих средств для борьбы с распространением новой коронавирусной инфекции») и ряд других.

Практическая деятельность Росалкогольрегулирования по борьбе с нелегальным производством и оборотом алкогольной продукции включает в себя проведение комплексных мероприятий технического и организационного характера. Одной из важнейших мер, демонстрирующих высокую эффективность, является применение единой государственной автоматизированной информационной системы учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции⁷¹, позволяющей прослеживать путь каждой единицы маркируемой алкогольной продукции с момента ее выпуска с конвейера до момента продажи на кассе. Система «помарочного учета» в ЕГАИС позволяет полностью исключить возможность продажи нелегальной алкогольной продукции в легальных торговых сетях.

Остается высокой значимость проводимых Росалкогольрегулированием (в том числе совместно с другими федеральными органами исполнительной власти) контрольных мероприятий в рамках контрольно-надзорной деятельности.

Согласно форме 3-АЛК (прав) «Сведения о результатах проверок по выявлению незаконного производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции за январь-декабрь 2020 года», в 2020 году Росалкогольрегулированием было проведено 163 742 проверки, в ходе которых выявлено 90 645 нарушений в 74 833 организациях. Наибольшее число нарушений (50 311) связано с нарушением правил торговли алкогольной продукцией. По выявленным правонарушениям возбуждено 4 018 уголовных дел и составлено 85 153 протокола об административных правонарушениях.

В соответствии с пунктом 8 Правил формирования и ведения государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2013 г. № 129, в Роспотребнадзор была направлена информация о фактах нарушения требований технических регламентов.

Кроме того, экспертно-аналитическими отделами (лабораториями) межрегиональных управлений Росалкогольрегулирования по Центральному и Южному федеральным округам (включая лабораторию в г. Симферополе) в 2020 году на соответствие требованиям ГОСТ были проведены испытания 966 образцов этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, из которых 616 (63,8 %) образцов не соответствовали ГОСТ.

В целях исполнения требований постановления Правительства Российской Федерации от 28 сентября 2015 г. № 1027 «О реализации мер по пресечению незаконного производства и (или) оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» Росалкогольрегулированием в 2020 году реализованы полномочия по организации вывоза, хранения, уничтожения и утилизации изъятых из незаконного оборота или конфискованных этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей

⁷¹ Далее – ЕГАИС.

продукции, предметов, основного технологического оборудования, автомобильного транспорта.

По информации, полученной в ходе исполнения данного постановления, в 2020 году было изъято 436 единиц основного технологического оборудования со 118 объектов нелегального производства, из которых 368 единиц со 107 объектов демонтировано и вывезено для хранения и утилизации.

Кроме того, было изъято 209 единиц транспортных средств, осуществлявших перевозку нелегального спирта и алкоголя, из которых 95 единиц вывезено для осуществления хранения.

Из правоохранительных и контролирующих органов в 2020 году поступило более 33,8 тыс. уведомлений на вывоз более 1 990 тыс. дал нелегального этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, из которых вывезено для хранения и уничтожения порядка 1 700 тыс. дал.

По решению судов в 2020 году было уничтожено 1 490 тыс. дал нелегальной продукции.

В 2020 году была существенно усилена работа по блокировке сайтов, осуществляющих незаконную продажу этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции. Так, если в 2019 году по представлению Росалкогольрегулирования Роскомнадзором были приняты решения о блокировке 317 сайтов, осуществляющих данную незаконную деятельность, то в 2020 году количество таких решений составило 2 535. Пресечение незаконной реализации алкогольной продукции, безопасность и качество которой не может быть гарантировано, обеспечивает защиту прав потребителей.

Для активного участия гражданского общества в работе по выявлению и пресечению оборота нелегальной алкогольной продукции Росалкогольрегулированием разработано мобильное приложение «Антиконтрафакт Алко», позволяющее проверять легальность алкогольной продукции как до ее покупки – путем сканирования федеральной специальной или акцизной марки, так и после – считав с чека штриховой код, содержащий сведения о факте фиксации информации о розничной продаже алкогольной продукции в ЕГАИС.

В мобильном приложении «Антиконтрафакт Алко» доступна интерактивная карта Российской Федерации, содержащая маркеры (метки), отображающие на карте торговые точки организаций, имеющих лицензии на розничную продажу алкогольной продукции. Используя данный функционал, потребитель может обезопасить себя от приобретения контрафактной продукции и в случае выявления торговой точки, не имеющей лицензии, через приложение подать заявление о нарушении. Данное приложение позволяет также сообщить (направить заявление) о нарушениях при розничной торговле – торговля алкогольной продукции в запрещенное время, продажа несовершеннолетним и т. д.

Заявления граждан направляются с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). Поступившие заявления о фактах нарушений направляются на рассмотрение, в том числе и в государственный орган в соответствии с его компетенцией (органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, Роспотребнадзор, МВД России).

Правила ведения и функционирования ЕГАИС утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2466 (далее – Правила функционирования ЕГАИС).

В настоящее время система ЕГАИС в отношении каждой организации, осуществляющей розничную продажу маркированной алкогольной продукции,

содержит информацию об объеме (в декалитрах) и количестве (в штуках) закупаемой алкогольной продукции каждого вида и наименования, сведения о продаже каждой единицы маркируемой алкогольной продукции (дата и время продажи, номер контрольно-кассовой машины, номер смены, номер кассового чека), остатках алкогольной продукции на складе и в торговом зале, информацию, содержащуюся в уведомлениях о начале оборота на территории Российской Федерации алкогольной продукции (далее - уведомление о начале оборота), а также ряд других сведений.

При этом уведомление о начале оборота содержит информацию о производителе алкогольной продукции, стране происхождения, крепости, емкости, составе продукции, сроке ее годности, сведения о наличии товарного знака, декларации о соответствии, маркировке продукции и прочую.

Информация, содержащаяся в ЕГАИС, может предоставляться с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Табачная продукция

В ходе надзорных мероприятий в 2020 году выявлено 7 764 факта нарушений в сфере розничной продажи табачной продукции, среди которых подавляющее большинство связано с неисполнением требований нормативных правовых актов в сфере оборота табачной продукции, при этом в течение года отмечался рост данной доли выявленных нарушений с 68,5 % (по итогам первого полугодия) до 73,3 % (по итогам года).

Около 20 % выявленных нарушений пришлось на нарушения территориальных запретов реализации табачной продукции.

В ходе надзорных мероприятий проинспектировано 567 836 тыс. пачек табачных изделий, из них 31,7 % – импортного производства.

Проведенный анализ результатов надзорных мероприятий за 2020 год выявил стойкую тенденцию роста доли табачной продукции, реализуемой с нарушением обязательных требований как по табачной продукции в целом с 11,3 % (в первом квартале) до 39,5 % (по итогам года), так и по импортной табачной продукции с 48,2 % до 87,8 % соответственно.

При осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора за выполнением требований ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» в 2020 г. организациями Роспотребнадзора исследовано 203 пробы табачной продукции, из которых 6 (2,96 %) не соответствовали установленным требованиям (в 2019 г. – 469 проб, из них 102 пробы (21,75 %) не соответствовали установленным требованиям).

На предмет соответствия требований по маркировке оценено 200 проб, 6 из которых (3,0 %) не соответствовали требованиям нормативных документов (в 2019 г. – 24,34 %).

В отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию курительных смесей, вынесено 200 постановлений о привлечении к административной ответственности в виде штрафов на сумму более 4,4 млн руб., при этом с реализации снято 806 партий курительных смесей объемом 1 963,86 кг.

По результатам надзора за розничной продажей табачной продукции из оборота изъято 20 739 партий табачной продукции объемом более 2 млн пачек. К виновным лицам применены меры административного взыскания в виде штрафов на сумму свыше 81 млн руб., 60 дел передано в следственные органы.

В 2020 году вступили в силу изменения⁷² в отдельные законодательные акты Российской Федерации, связанные с охраной здоровья от последствий потребления никотинсодержащей продукции. Так, на указанную продукцию распространено действие Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», введены понятия «кальян», «никотинсодержащая продукция», «никотинсодержащая жидкость», «потребление никотинсодержащей продукции», «устройство для потребления никотинсодержащей продукции», установлен запрет курения табака, потребление никотинсодержащей продукции или использование кальянов в помещениях, составляющих общее имущество собственников комнат в коммунальных квартирах, а также в помещениях, предназначенных для предоставления услуг общественного питания.

Также предусмотрено, что органы государственной власти Российской Федерации принимают меры по защите ребенка от рекламы никотинсодержащей продукции. К мероприятиям по охране здоровья обучающихся отнесены профилактика и запрещение потребления никотинсодержащей продукции.

Запрещено вовлечение несовершеннолетнего в процесс потребления никотинсодержащей продукции, продажа пищевой, жевательной, сосательной и нюхательной никотинсодержащей продукции, продажа несовершеннолетнему никотинсодержащей продукции, кальянов, устройств для потребления никотинсодержащей продукции (соответствующие изменения внесены в статью 6.23, части 2 и 3 статьи 14.53 КоАП РФ).

К информации, запрещенной для распространения среди детей, отнесена информация, способная вызвать у них желание употребить никотинсодержащую продукцию. Допускаемой к обороту информационной продукцией для детей от 12 лет может быть признана продукция, содержащая оправданное жанром или сюжетом эпизодическое упоминание (без демонстрации) никотинсодержащей продукции, если содержится указание на опасность ее потребления.

В 2020 году ужесточена административная ответственность за продажу насвая, снюса и иной запрещенной никотинсодержащей продукции (Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 278-ФЗ «О внесении изменений в статьи 3.5 и 14.53 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»).

За оптовую или розничную продажу насвая, пищевой никотинсодержащей продукции или никотинсодержащей продукции, предназначенной для жевания, сосания или нюхания, табака сосательного (снюса) предусмотрен административный штраф (на граждан в размере от 15 тыс. до 20 тыс. руб. (ранее – от 2 тыс. до 4 тыс. руб.); на должностных лиц – от 30 тыс. до 50 тыс. руб. (ранее – от 7 тыс. до 12 тыс. руб.); на юридических лиц – от 100 тыс. до 150 тыс. руб. (ранее – от 40 тыс. до 60 тыс. руб.)).

За продажу несовершеннолетнему табачной продукции, табачных изделий, никотинсодержащей продукции, кальянов или устройств для потребления никотинсодержащей продукции предусмотрен административный штраф (на граждан в размере от 20 тыс. до 40 тыс. руб. (ранее – от 3 тыс. до 5 тыс. руб.); на должностных лиц – от 40 тыс. до 70 тыс. руб. (ранее – от 30 тыс. до 50 тыс. руб.); на юридических лиц – от 150 тыс. до 300 тыс. руб. (ранее – от 100 тыс. до 150 тыс. руб.)).

⁷² Федеральный закон от 31 июля 2020 № 303-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу охраны здоровья граждан от последствий потребления никотинсодержащей продукции».

Технические регламенты

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2013 г. № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей» Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является органом, уполномоченным на формирование и ведение государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей⁷³.

За 2020 год в ГИР ЗПП внесено 13 569 (в т. ч. 1 455 (11 %) в статусе «черновик») уведомлений о выявлении продукции, не соответствующей обязательным требованиям (за 2019 г. – 28 597 уведомлений).

Из общего числа уведомлений, внесенных в ГИР ЗПП за 2020 год, 11 448 имеют статус «документ»:

- 56,5 % (6 836 уведомлений) на пищевую продукцию (ТР ТС 021/2011);
- 10,8 % (1 347 уведомлений) приходится на продукцию легкой промышленности (ТР ТС 017/2011);
- 10 % (1 347 уведомлений) на молоко и молочную продукцию (ТР ТС 033/2013);
- 5 % (578 уведомлений) на мясо и мясную продукцию (ТР ТС 034/2013);
- 3,9 % (457 уведомлений) на рыбу и рыбную продукцию (ТР ЕАЭС 040/2016);
- 4,7 % (539 уведомлений) на продукцию, предназначенную для детей и подростков (ТР ТС 007/2011);
- 2,3 % (266 уведомлений) на игрушки (ТР ТС 008/2011);
- 1,7 % (205 уведомлений) на парфюмерно-косметическую продукцию (ТР ТС 009/2011);
- 1,3 % (150 уведомлений) на табачную продукцию (ТР ТС 035/2014);
- 0,9 % (114 уведомлений) на средства индивидуальной защиты (ТР ТС 019/2011);
- 0,8 % (93 уведомления) на низковольтное оборудование (ТР ТС 004/2011);
- 0,5 % (60 уведомлений) на масложировую продукцию (ТР ТС 024/2011);
- 0,5 % (65 уведомлений) на мебельную продукцию (ТР ТС 025/2012);
- 0,3 % (44 уведомлений) на соковую продукцию из фруктов и овощей (ТР ТС 023/2011).

В связи с особым порядком проведения в 2020 году проверок в отношении юридических лиц и ИП в рамках осуществления территориальными органами Роспотребнадзора государственного контроля (надзора) и муниципального контроля, предусмотренного Федеральным законом № 294-ФЗ, согласно Постановлению № 438, за 2020 год по сравнению с 2019 годом снизилось количество внесенных уведомлений о выявлении продукции, не соответствующей обязательным требованиям по следующим позициям: пищевая продукция (на 10 684 уведомления), продукция легкой промышленности (на 1 587 уведомлений), продукция, предназначенная для детей и подростков (на 305 уведомлений), парфюмерно-косметическая продукция (на 173 уведомления) и т. д.

Росстандартом в 2020 году государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований национальных стандартов и технических регламентов осуществлялся методом выборочных проверок за соблюдением субъектами хозяйственной деятельности установленных требований по следующим направлениям:

- продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту. ТР ТС 013/2011»;

⁷³ Далее – ГИР ЗПП.

– продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О требованиях к смазочным материалам, маслам и специальным жидкостям. ТР ТС 030/2012»;

– продукция электротехническая и низковольтное оборудование, определенные техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования. ТР ТС 004/2011»;

– продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности колесных транспортных средств. ТР ТС 018/2011»;

– продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности машин и оборудования. ТР ТС 010/2011»;

– продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе. ТР ТС 016/2011»;

– лифты и устройства безопасности лифтов, определенные техническим регламентом Таможенного союза «Безопасность лифтов. ТР ТС 011/2011»;

– продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности аттракционов. ТР ЕАЭС 038/2016»;

– продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности нефти, подготовленной к транспортировке и (или) использованию. ТР ЕАЭС 045/2017»;

– продукция, определенная техническим регламентом Таможенного союза «Требования к сжиженным углеводородным газам для использования их в качестве топлива» (ТР ЕАЭС 036/2016) и др.

В 2020 году Росстандартом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований национальных стандартов и технических регламентов проведено 1 380 проверок, нарушения обязательных требований в установленной сфере выявлены в результате 350 проверок (25,4 %). В течение 2020 года проведена 431 проверка, основаниями для которых послужило поступление информации от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, федеральных органов исполнительной власти о возникновении угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, причинении вреда и нарушении прав потребителей.

Контрольно-надзорным мероприятиям подвергнута деятельность 1 000 субъектов предпринимательской деятельности, нарушения обязательных требований установлены в отношении 350 из числа проверенных (35 %).

Анализ результатов проведенного Росстандартом государственного контроля (надзора) показывает, что в значительной мере нарушения установленных требований выявлены по следующим группам продукции:

– низковольтное оборудование – 56,8 %;

– машины и оборудование – 31,8 %;

– электрическая энергия – 28,6 %;

– колесные транспортные средства и компоненты колесных транспортных средств – 23 %;

– автомобильный бензин, дизельное и судовое топливо – 20 %.

В ходе осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований национальных стандартов и технических регламентов по закрепленным за Росстандартом направлениям использовались инструментальные методы контроля с проведением испытаний, экспертиз образцов продукции в аккредитованных испытательных лабораториях.

По установленным направлениям деятельности в рамках осуществления государственного контроля (надзора) была привлечена 31 испытательная лаборатория.

Количество проверок с применением инструментальных методов контроля составило 729, из них при 148 (20,3 %) установлены нарушения безопасности и физико-химических показателей продукции.

Основная доля нарушений в данной части приходилась на несоответствие показателей качества и безопасности электрической энергии (24,6 %), нефтепродуктов (7,8 %), низковольтного оборудования (5,3 %).

По показателям качества электрической энергии установлены случаи отклонения значения основной частоты напряжения электропитания от номинального значения.

Основные нарушения физико-химических характеристик топлива приходились на несоответствие автомобильного бензина и дизельного топлива по показателям «массовая доля серы», «температура вспышки в закрытом тигле», «октановое число», «предельная температура фильтруемости».

По результатам испытаний удерживающих устройств для детей, находящихся в механических транспортных средствах, выявлено чрезмерное нагружение органов брюшной полости живота при фронтальном столкновении, что может представлять непосредственную угрозу жизни и здоровью ребенка.

Также в результате проведенных проверок было установлено 128 случаев несоответствия регламентированным требованиям маркировки продукции и содержания необходимой информации и нарушений в области обязательного подтверждения соответствия продукции.

В результате проверок установлено 77 случаев необоснованно выданных сертификатов соответствия, информация о необходимости приостановления или прекращения сертификатов соответствия направлена в органы по сертификации, их выдавшие. Органами по сертификации приостановлено действие 3 сертификатов соответствия, прекращено действие 9 сертификатов соответствия.

Территориальными органами Росстандарта в ходе осуществления контрольно-надзорной деятельности в соответствии с положениями статей 37–39 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» было выдано 342 предписания о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, согласовано 288 таких программ мероприятий, определяющих обязательства по организации необходимых для устранения нарушений и вызвавших их причин мероприятий, включая отзыв несоответствующей продукции с рынка.

В рамках отдельных групп продукции территориальными органами Росстандарта было согласовано:

- 1) автомобильный бензин, дизельное и судовое топливо, мазут – 95 программ мероприятий;
- 2) низковольтное оборудование – 71 программа мероприятий;
- 3) электрическая энергия – 33 программы мероприятий;
- 5) машины и оборудование – 38 программ мероприятий.

Росстандартом в 2020 году было согласовано 146 добровольных отзывов транспортных средств в целях предотвращения возможного вреда, связанного с обращением данной продукции. Общее количество отозванных транспортных средств составило 647,6 тыс. ед. Также по фактам установленных нарушений было выдано 343 предписания об устранении выявленных нарушений, 195 предписаний о приостановке реализации продукции и 69 предписаний о приостановке или прекращении действия декларации о соответствии.

В рамках контроля за исполнением выданных предписаний проведены повторные проверки, в результате 58 проверок установлены факты невыполнения в установленный срок предписаний. В остальных случаях выявленные нарушения устранены субъектами

хозяйственной деятельности в установленные сроки в рамках исполнения предписания или по результатам повторной проверки.

По фактам выявленных нарушений возбуждено 638 дел об административных правонарушениях. Сумма наложенных судебными органами и территориальными органами Росстандарта административных штрафов составила 88,9 млн руб.

В части изменений законодательства в области технического регулирования следует отметить, что с 6 мая 2020 г. вступило в силу Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 29 марта 2019 г. № 32 «О внесении изменений в технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции. ТР ТС 009/2011». Соответствующими поправками⁷⁴ в ТР ТС 009/2011:

- включены новые термины и определения, в том числе «парфюмерно-косметическая продукция для искусственного загара», «продукция с микробиологически низким риском» (т. е продукция, среда которой исключает условия для роста и/или выживания микроорганизмов) и др.;
- установлен запрет на использование в качестве ингредиентов в средствах гигиены полости рта сахарозы и других легкоферментируемых углеводов;
- введено обязательное нанесение дополнительных предупредительных надписей (предупреждений) для аэрозольной продукции с пропеллентом;
- предусмотрена обязательная информация, которая должна содержаться в маркировке пробников, предназначенных для демонстрации свойств продукции и не предназначенных для передачи потребителям;
- предусмотрены случаи принятия декларации о соответствии парфюмерно-косметической продукции требованиям технического регламента без проведения дополнительных или повторных исследований (испытаний);
- в новой редакции излагается перечень веществ, запрещенных к использованию в парфюмерно-косметической продукции, и другое.

Определен порядок⁷⁵ введения в действие изменений в технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции. ТР ТС 021/2011» (речь идет об изменениях, внесенных Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 8 августа 2019 № 115). Устанавливается, что:

- до 11 июля 2021 г. допускаются производство и выпуск в обращение на таможенной территории ЕАЭС пищевой продукции в соответствии с обязательными требованиями, установленными техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011);
- обращение пищевой продукции допускается в течение срока годности, установленного ее изготовителем.

В 2020 году предусмотрены особенности применения документов об оценке соответствия продукции отдельным требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции» (ТР ТС 034/2013)⁷⁶.

⁷⁴ Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 29 марта 2019 г. № 32 «О внесении изменений в технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011)», Информация Роспотребнадзора «О действии свидетельств о государственной регистрации парфюмерно-косметической продукции в отношении которой Решением Совета ЕЭК от 29 марта 2019 № 32 внесены изменения».

⁷⁵ Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 26 мая 2020 г. № 69 «О порядке введения в действие изменений в технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011)».

⁷⁶ Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 26 мая 2020 г. № 68 «О применении документов об оценке соответствия продукции отдельным требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции» (ТР ТС 034/2013)».

С 1 июня 2020 г. вступает в силу Раздел V указанного регламента в части контроля содержания ветеринарных (зоотехнических) препаратов, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), лекарственных средств (в том числе антибиотиков) на основании информации об их применении, предоставляемой изготовителем (поставщиком) продуктов убоя (за исключением левомицетина (хлорамфеникола), тетрациклиновой группы и бацитрацина).

В 2020 году ужесточены требования к безопасности пищевой продукции, определенные техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011)⁷⁷, а именно: устанавливаются основания для недопуска переработанного продовольственного (пищевого) сырья животного происхождения к обращению и производству пищевой продукции (такое сырье должно быть получено от продуктивных животных, уловов водных биологических ресурсов и объектов аквакультуры и признано пригодным для употребления в пищу по результатам ветеринарно-санитарной экспертизы). Кроме того, расширяется перечень растений и продуктов их переработки, содержащих психотропные, наркотические, сильнодействующие или ядовитые вещества.

Решением Коллегии Евразийской экономической комиссии от 13 ноября 2020 г. № 144 «О порядке введения в действие изменений в технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013)» определен порядок введения в действие изменений в технический регламент Таможенного Союза «О безопасности молока и молочной продукции». Установлено, что выданные или принятые до 13 февраля 2021 г., документы об оценке соответствия молочной продукции, в отношении которой Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 10 июля 2020 г. № 62 внесены изменения в требования технического регламента Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции», действительны до окончания срока их действия, но не позднее 13 февраля 2022 г. и др.

Маркировка товаров средствами идентификации

В Российской Федерации в 2020 году во исполнение Соглашения о маркировке товаров средствами идентификации в Евразийском экономическом союзе, заключенного в г. Алма-Ате 2 февраля 2018 г.⁷⁸, территориальными органами Роспотребнадзора осуществлялся контроль за маркировкой 7 групп товаров, входящих в перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 792-р:

- меховых изделий;
- табачной продукции;
- обувных товаров;
- духов и туалетной воды;
- фототоваров;
- шин;
- товаров легкой промышленности.

В 2020 году на территории Российской Федерации были завершены следующим эксперименты:

⁷⁷ Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 8 августа 2019 № 115 «О внесении изменений в технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011)».

⁷⁸ Соглашение ратифицировано Федеральным законом от 03.08.2018 № 281-ФЗ.

– по маркировке велосипедов и велосипедных рам средствами идентификации и мониторингу оборота данной продукции (постановление Правительства Российской Федерации от 11 сентября 2019 г. № 1183). Эксперимент завершился 31 мая 2020 г. Правила маркировки велосипедов и велосипедных рам средствами идентификации находятся в стадии разработки;

– по маркировке средствами идентификации и мониторингу оборота отдельных видов табачной продукции, подлежащих обязательной маркировке (постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 2019 г. № 1251). Эксперимент завершился 30 июня 2020 г. Обязательное маркирование средствами идентификации начнется с 1 июля 2021 г.;

– по маркировке средствами идентификации отдельных видов молочной продукции на территории Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 29 июня 2019 г. № 836). Эксперимент завершился 31 декабря 2020 г. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. № 2099 утверждены правила маркировки молочной продукции средствами идентификации.

Кроме того, постановлением Правительства Российской Федерации от 27 марта 2020 г. № 348 утверждено проведение на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации упакованной воды.

В настоящее время в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, зарегистрировано свыше 350 000 участников⁷⁹, из которых около 240 000 осуществляют розничную торговлю.

С даты введения обязательной маркировки средствами идентификации отдельных видов товаров должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора проведено более 18 000 мероприятий по контролю за соблюдением требований маркировки средствами идентификации, из которых свыше 1 000 мероприятий проведено совместно с территориальными подразделениями ФСБ России, ФТС России, МВД России, ФНС России и органами прокуратуры.

В каждом третьем (в 6 239 мероприятиях) случае выявлены нарушения требований маркирования, вызвавшие в:

- отсутствию маркировки товаров средствами идентификации;
- отсутствию регистрации хозяйствующего субъекта в Государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в качестве участника оборота товаров⁸⁰;
- недостоверной информации о статусе кода товара (например, «товар продан» при фактическом нахождении его «в обороте»);
- «повторных продажах» (когда ГИС МТ фиксирует неоднократное выведение из оборота одного и того же средства идентификации);
- несвоевременном внесении информации, предусмотренной соответствующими правилами маркирования в ГИС МТ при смене собственника товара;
- нанесении одного и того же средства идентификации на партию товара.

Всего в ходе мероприятий по контролю было проверено около 5 млн единиц товаров, из которых 1,5 млн единиц товаров на общую сумму более 2 млрд руб. находилось в обороте с нарушениями требований, установленных соответствующими правилами маркирования.

⁷⁹ По данным официального сайта государственной информационной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК – <https://честныйзнак.рф>

⁸⁰ Далее – ГИС МТ.

Обувные товары

С 1 июля 2020 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 5 июля 2019 г. № 860 «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 4 491 мероприятие, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой обувных товаров, из которых в 2 005 (45 %) или в каждом втором случае выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 1 412 279 единиц обувных товаров российского и иностранного производства, из которых 483 560 (34 %) единиц обувных товаров находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркирования обувных товаров средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением⁸¹ (11 732 отечественного производства, 218 412 импортного производства и 255 216 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 441 740 единиц (или 91 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 43 620 единиц (или 9 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость обувных товаров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 650 963,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных обувных товаров материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 6 011,0 тыс. руб.

В ходе административных расследований 267 образцов обувных товаров были направлены для проведения лабораторных исследований на соответствие обувных товаров обязательным требованиям, из которых 91 образец не отвечал обязательным требованиям, предусмотренным ТР ТС 017/2011.

В табл. 3.1.8 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации обувных товаров и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

⁸¹ Далее – Правила № 860.

Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой обувных товаров

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товаров с нарушениями маркирования
г. Москва	427	241	36 994
Республика Татарстан	177	150	2 362
Белгородская область	197	132	2 151
Московская область	217	104	5 373
Ленинградская область	323	86	8 137
Алтайский край	85	74	7 821
Кемеровская область	80	68	2 694
Вологодская область	110	64	9 513
Тульская область	87	62	4 613
Ханты-Мансийский АО	265	54	10 766
Ямало-Ненецкий АО	248	48	1 045
Ивановская область	55	48	1 804
Свердловская область	70	36	12 294
Тюменская область	53	34	1 778
Оренбургская область	44	33	24 771
Орловская область	42	29	501
Тверская область	325	25	8 799
Новосибирская область	386	17	21 115

Примеры выявленных нарушений

В ходе осуществления должностными лицами Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2020 году контроля за маркировкой средствами идентификации товаров была установлена реализация обуви юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими торговую деятельность под брендом «Смешные цены», без средств идентификации. Из 121 проверенного магазина, работающего под этим брендом, нарушения установлены в 117 (97 %) объектах.

В результате должностными лицами Управления было изъято из оборота и арестовано 17 587 пар обуви на общую сумму 12,6 млн. руб.

В другом магазине, также осуществляющем продажу обувных товаров на территории г. Москвы, была установлена реализация 629 пар обуви женского ассортимента без маркировки средствами идентификации на общую сумму 872,5 тыс. руб.).

В отношении юридического лица был составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Постановлением мирового судьи судебного участка № 374 Таганского района г. Москвы хозяйствующий субъект был признан виновным в совершении данного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 50,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Управлением Роспотребнадзора по Тверской области в ходе осуществления контроля за соблюдением обязательных требований в торговой точке, расположенной на

территории Тверской области, был установлен факт реализации обувной продукции для детей и взрослых без маркировки средствами идентификации, предусмотренной Правилами № 860, а также без маркировки, предусмотренной ТР ТС 007/2011.

Должностными лицами Управления на основании ст. 27.14 КоАП РФ арестовано 5 333 пары обуви на общую сумму 4 023,8 тыс. руб.

В связи с тем, что стоимость арестованных товаров подпадает под ответственность, предусмотренную ст. 171.1 УК РФ, материалы дела переданы в УМВД России по Тверской области для решения вопроса о возбуждении уголовного дела в отношении виновных лиц.

Управлением Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре осуществлялся мониторинг информации, размещенной в ГИС МТ, в том числе изложенной в обращениях потребителей.

Так, в одном из обращений потребитель сообщал, что при считывании им информации о товаре с помощью мобильного приложения «Честный знак» на коробке с мужскими кроссовками черного цвета, купленными в г. Сургуте, в системе отражалась информация о женской обуви белого цвета, находящейся в продаже в г. Москве.

По данному факту должностными лицами Управления была проведена контрольная закупка, в ходе которой изложенное в обращении нарушение подтвердилось. Всего в магазине находилось 6 200 пар обуви на сумму 9 432, 4 тыс. руб. с аналогичными нарушениями и без маркировки средствами идентификации.

Поскольку сбыт обувных товаров с нарушением требований к маркировке, установленных Правилами № 860, был осуществлен хозяйствующим субъектом в особо крупном размере, материалы дела были переданы в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по г. Сургуту для возбуждения уголовного дела в отношении индивидуального предпринимателя по статье 171.1 УК РФ.

Управление Роспотребнадзора по Республике Коми обратилось в суд с иском к индивидуальному предпринимателю о прекращении противоправных действий в отношении неопределенного круга потребителей в части оборота обувных товаров без маркировки средствами идентификации, а также без информации, предусмотренной требованиями ТР ТС 017/2011.

В обоснование исковых требований Управление указало на то, что в магазине, где осуществлял свою деятельность индивидуальный предприниматель, в ходе проведения административного расследования была установлена реализация обувных товаров в количестве 44 пар на общую сумму 49,0 тыс. руб. с нарушениями обязательных требований законодательства.

Кроме того, данный индивидуальный предприниматель не был зарегистрирован в ГИС МТ и не являлся участником оборота обувных товаров.

Судом исковые требования Управления Роспотребнадзора по Республике Коми были удовлетворены, действия предпринимателя признаны противоправными, на него возложена обязанность прекратить данные действия (дело № 2-270/2021 от 15.02.2021 Эжвийский районный суд г. Сыктывкара Республики Коми).

Табачная продукция

С 1 июля 2020 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2019 г. № 224 «Об утверждении Правил маркировки табачной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной продукции»⁸² территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 6 894 мероприятия, в

⁸² Далее – Правила № 224.

ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой табачной продукции, из которых в 1 556 (23 %) случаях выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 2 795 042 единицы табачной продукции российского и иностранного производства, из которых 693 557 (25 %) единиц табачной продукции находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки табачной продукции средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением (133 910 отечественного производства, 559 647 импортного производства). При этом:

– 664 219 единиц (или 96 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 29 338 единиц (или 4 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость табачной продукции, находившейся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 33 157,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованной табачной продукции материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 10 741,0 тыс. руб.

В табл. 3.1.9 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации табачной продукции и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 3.1.9

Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой табачной продукции

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товаров с нарушениями маркирования
1	2	3	4
г. Москва	404	216	41 573
Краснодарский край	246	116	2 797
Курганская область	133	96	53 540
Кемеровская область	86	83	19 072
Тверская область	1049	83	9 145
Ленинградская область	468	83	12 886
Республика Башкортостан	93	64	42 609
Свердловская область	248	62	25 463
Саратовская область	57	54	19 010
Ханты-Мансийский АО	276	50	2 318
Ивановская область	52	48	1 590
Красноярский край	45	42	647

Продолжение табл. 3.1.9

1	2	3	4
Брянская область	378	41	4 403
Московская область	188	31	7 553
г. Санкт-Петербург	44	30	14 1405
Тюменская область	411	20	10 160
Калужская область	218	25	56 445
Орловская область	36	25	2 024

Примеры выявленных нарушений

В адрес Управления Роспотребнадзора по Курганской области поступила информация из Тюменской таможни Уральского таможенного управления о факте нарушений требований действующего законодательства в отношении перевозки табачных изделий российского производства и Республики Беларусь без маркировки, предусмотренной техническим регламентом Таможенного союза «Технический регламент на табачную продукцию. ТР ТС 035/2014».

В рамках проверки поступившей информации специалистами Управления Роспотребнадзора по Курганской области совместно с таможенными органами был осуществлен осмотр автотранспортного средства, в ходе которого факт перевозки немаркированной табачной продукции был подтвержден.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированную и маркированную ненадлежащим образом табачную продукцию в количестве 22 480 пачек был наложен арест.

Постановлением суда юридическое лицо было признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного частью 4 статьи 15.12 КоАП РФ, и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 200,0 тыс. руб. с конфискацией и уничтожением в установленном порядке табачных изделий.

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю совместно с представителями ФСБ России, таможенной службы в ходе мероприятия по контролю в отношении индивидуального предпринимателя на территории Предгорного района Ставропольского края был установлен факт реализации табачной продукции импортного производства (Республика Беларусь, Республика Армения) и отечественного производства (г. Калуга) в количестве 115 000 пачек без маркировки средствами идентификации.

В результате проведенной товароведческой экспертизы с целью установления общей стоимости товара было принято решение о передаче административного материала по подведомственности в УФСБ по Ставропольскому краю для возбуждения уголовного дела.

Должностными лицами Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2020 году при осуществлении контроля в магазине, реализующем табачную продукцию в г. Москве, был установлен факт нарушения требований Правил № 224, а именно в данном магазине осуществлялся оборот табачной продукции без маркировки средствами идентификации в количестве 1 346 единиц (пачек) различных наименований на общую сумму 204,0 тыс. руб.

В отношении юридического лица был составлен протокол по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Постановлением мирового судьи судебного участка № 369 Тверского района г. Москвы района Орехово-Борисово он признан виновным в совершении административного правонарушения и ему назначено наказание в виде штрафа в размере 10,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Духи и туалетная вода

С 1 октября 2020 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1957 «Об утверждении Правил маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в

отношении духов и туалетной воды» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 1 236 мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой духов и туалетной воды, из которых в 146 (11 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 202 600 единиц духов и туалетной воды российского и иностранного производства, из которых 80 700 единиц находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением⁸³ (147 отечественного производства, 93 600 импортного производства и 16 900 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 71 009 единиц (или 88 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 9 600 единиц (или 12 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость духов и туалетной воды, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 8,7 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных духов и туалетной воды материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 187,0 тыс. руб.

Положительные результаты контроля за маркировкой духов и туалетной воды средствами идентификации отмечены в следующих территориальных органах Роспотребнадзора: Управление Роспотребнадзора по городу Москве, Управление Роспотребнадзора по Московской области, Управление Роспотребнадзора по Самарской области, Управление Роспотребнадзора по Курганской области, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области, Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области, Управление Роспотребнадзора по Республике Северная Осетия – Алания.

Примеры выявленных нарушений

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Ростовской области совместно с Ростовской таможней Южного таможенного управления был осуществлен контроль за маркировкой средствами идентификации в отношении 4 индивидуальных предпринимателей, осуществляющих на территории Ростовской области реализацию духов и туалетной воды, в соответствии с требованиями Правил № 1957.

По результатам проведенных мероприятий должностными лицами Управления была выявлена парфюмерная продукция (духи и туалетная вода) в торговом зале

⁸³ Далее – Правила № 1957.

магазина без маркировки средствами идентификации в количестве 817 единиц на общую сумму 243,0 тыс. руб. Кроме того, на указанной продукции отсутствовала маркировка, предусмотренная техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции».

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на немаркированные и маркированные ненадлежащим образом духи и туалетную воду был наложен арест.

Материалы административных дел в установленном порядке направлены в суд для решения вопроса о конфискации арестованных товаров и находятся в стадии рассмотрения.

Фототовары

С 1 октября 2020 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1953 «Об утверждении Правил маркировки фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении фототоваров» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 333 мероприятия, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой фототоваров, из которых в 8 выявлены нарушения.



Всего в ходе мероприятий проверено 1 345 единиц фототоваров российского и иностранного производства, из которых 86 (6 %) единиц фототоваров находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением⁸⁴ (78 импортного производства и 8 без информации о стране происхождения).

При этом:

– 47 единиц (или 55 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 39 единиц (или 45 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость фототоваров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 459,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных фототоваров материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

Положительные результаты контроля за маркировкой фототоваров средствами идентификации отмечены в следующих территориальных органах Роспотребнадзора: Управление Роспотребнадзора по Липецкой области, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области, Управление Роспотребнадзора по Пензенской области, Управление Роспотребнадзора по Курганской области, Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия, Управление Роспотребнадзора по Омской области, Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю.

⁸⁴ Далее – Правила № 1953.

Шины

С 15 декабря 2020 г. по 1 марта 2021 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1958 «Об утверждении Правил маркировки шин средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении шин» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 423 мероприятия, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой шин, из которых в 69 (16 %) выявлены нарушения.



Всего в ходе мероприятий проверено 33 803 единицы шин российского и иностранного производства, из которых 1 652 (5 %) единицы шин находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки шин средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением⁸⁵ (260 отечественного производства, 903 импортного производства и 489 без информации о стране происхождения). При этом:

- 1 507 единиц (или 91 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;
- 145 единиц (или 9 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость шин, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 6 444,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных шин материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 80,0 тыс. руб.

В табл. 3.1.10 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации шин и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 3.1.10

Территориальные органы Роспотребнадзора с показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой шин

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товара с нарушениями маркирования
1	2	3	4
г. Москва	19	19	277
Омская область	21	7	107
Московская область	21	6	28
Тульская область	9	6	91

⁸⁵ Далее – Правила № 1958.

Продолжение табл. 3.1.10

1	2	3	4
Пермский край	6	3	11
г. Санкт-Петербург	82	3	145
Белгородская область	9	2	4
Липецкая область	4	2	17
Тверская область	56	2	19
Кировская область	3	2	97
Алтайский край	2	2	3
Иркутская область	3	2	46

Примеры выявленных нарушений

В Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области из Астраханской таможни Южного таможенного управления поступила информация о нахождении в обороте на территории г. Волгограда шин с нарушением требований к маркировке.

На основании поступившей информации в соответствии со статьей 28.1 КоАП РФ Управлением в отношении хозяйствующего субъекта, осуществляющего розничную продажу шин, было возбуждено дело об административном правонарушении и проведении административного расследования по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ.

В ходе административного расследования и осмотра помещений магазина было установлено нахождение в торговом зале шин с нарушением способа нанесения средства идентификации, установленного пунктом 44 Правил № 1958, а именно: средство идентификации было нанесено на липкую ленту (скотч) коричневого цвета, которым были обмотаны (обклеены) шины. Данный способ маркирования допускал отделение средств идентификации от шин и от товарной этикетки без повреждений, что являлось нарушением требований пункта 44 Правил № 1958.

В ходе рассмотрения дела должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области суду был наглядно продемонстрирован вышеуказанный способ.

Судом хозяйствующий субъект был признан виновным и ему назначено административное наказание.

Товары легкой промышленности

С 1 января 2021 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1956 «Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности» территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 1 443 мероприятия, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой товаров легкой промышленности, из которых в 493 (34 %) выявлены нарушения.

Всего в ходе мероприятий проверено 209 074 единицы товаров легкой промышленности российского и иностранного производства, из которых 34 518 (17 %) единиц товаров легкой промышленности находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами маркировки товаров легкой



промышленности средствами идентификации, утвержденными вышеуказанным постановлением⁸⁶ (4 037 отечественного производства, 6 998 импортного производства и 24 483 без информации о стране происхождения). При этом:

– 32 904 единицы (или 95 % от общего числа изделий) находились в обороте без маркировки средствами идентификации;

– 1 614 единиц (или 5 %) – с ненадлежащей маркировкой.

Общая стоимость товаров легкой промышленности, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 92 464,0 тыс. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных товаров легкой промышленности материалы административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

По итогам рассмотрения дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 311,0 тыс. руб.

В ходе административных расследований 37 образцов товаров легкой промышленности были направлены для проведения лабораторных исследований на соответствие товаров легкой промышленности обязательным требованиям ТР ТС 017/2011.

В табл. 3.1.11 представлены данные о количестве проведенных мероприятий по контролю за соблюдением требований маркирования средствами идентификации товаров легкой промышленности и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отдельных субъектах Российской Федерации.

Таблица 3.1.11

Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшими показателями результативности при осуществлении мероприятий, в ходе которых осуществлялся контроль за маркировкой товаров легкой промышленности

Субъект Российской Федерации	Мероприятия, всего	Количество мероприятий, по которым выявлены нарушения	Количество единиц товара с нарушениями маркирования
Московская область	196	92	2 201
г. Москва	65	57	2 307
Тульская область	42	27	463
Пермский край	39	27	797
Липецкая область	41	26	1 094
Ивановская область	26	25	435
Кемеровская область	22	19	175
Вологодская область	37	21	711
Омская область	45	19	1 547
Курганская область	27	18	15 232
Кабардино-Балкарская Республика	20	13	82
Пензенская область	18	12	39
Ленинградская область	102	10	30

⁸⁶ Далее – Правила № 1956.

Примеры выявленных нарушений

Должностными лицами территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в городе Югорске и Советском районе по результатам мониторинга информации, размещенной в ГИС МТ, в том числе изложенной в обращениях потребителей, была проведена контрольная закупка в отношении индивидуального предпринимателя, реализующего товары легкой промышленности на территории Ханты-Мансийского автономного округа, о котором потребитель в одном из обращений сообщал о фактах реализации товаров легкой промышленности без маркировки средствами идентификации.

В ходе контрольной закупки была куплена куртка женская, на этикетке которой не было нанесено средство идентификации.

В ходе осмотра остальных товаров, находящихся в продаже в данном магазине, была установлена реализация товаров легкой промышленности в количестве 97 единиц на общую сумму 459,8 тыс. руб.

На немаркированные и маркированные ненадлежащим образом товары легкой промышленности был наложен арест в соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ.

В отношении индивидуального предпринимателя мировым судом Советского судебного района Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре вынесено постановление о привлечении к административной ответственности по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ в виде штрафа в размере 5,0 тыс. руб. и с конфискацией арестованных товаров легкой промышленности.

При проведении Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области контроля у индивидуального предпринимателя, осуществляющего на территории Ростовской области реализацию швейных изделий, был установлен факт нахождения в продаже женских блузок в количестве 38 единиц на сумму 22,8 тыс. руб., на которых имелись средства идентификации, но при считывании информации мобильным приложением «Честный знак. ГОС» отображалась информация о нахождении в обороте обувных товаров.

В соответствии со статьей 27.14 КоАП РФ на данную продукцию был наложен арест, материалы административного дела в установленном порядке направлены в суд для решения вопроса о конфискации арестованных товаров и находятся в стадии рассмотрения.

Меховые изделия

С 24 сентября 2016 г. во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 11 августа 2016 г. № 787 «О реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», территориальными органами Роспотребнадзора было проведено 3 540 мероприятий.

Всего в ходе мероприятий по контролю проверено 226 172 единицы меховых изделий российского и иностранного производства (Китай, Турция, Греция, Корея, Италия, Франция, Германия, Польша, ОАЭ, Тайвань, Гонконг, Швейцария, Белоруссия, Узбекистан), отнесенных к товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия из натурального меха», из которых 26 410 единиц изделий находились в обороте с нарушением требований, установленных Правилами реализации пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды,

принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», утвержденными вышеуказанным постановлением⁸⁷.

При этом:

– 11 807 единиц (или 45 % от общего числа изделий) с нарушениями, реализовывались без контрольно-идентификационных знаков (КИЗ);

– 14 589 единиц (или 55 %) с нарушением требований к обязательной информации, содержащейся в ГИС МТ.

Общая стоимость товаров, находившихся в обороте с нарушениями обязательных требований, составила 1 254, 0 млн. руб.

Для решения вопроса о конфискации арестованных меховых изделий территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке материалы административных дел направлены в суд.

По итогам рассмотрения административных дел судами приняты решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности в виде административных штрафов на общую сумму более 5,8 млн. руб.

Мероприятия по выявлению на потребительском рынке изделий из натурального меха без маркировки контрольным и (идентификационными) знаками, с нарушением требований к маркировке, установленных Правилами № 787, а также с нарушением требований ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»⁸⁸ продолжаются.

В целях исключения нахождения в обороте нелегальных товаров, защиты потребительского рынка от мошеннических схем в субъектах Российской Федерации, территориальными органами Роспотребнадзора осуществляется тесное взаимодействие со структурными подразделениями администраций городов и районов, в том числе в форме проведения рабочих совещаний по данному вопросу, заседаний комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и Координационных Советов при территориальных органах Роспотребнадзора.

Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области установлено взаимодействие с координаторами проекта «Народный контроль» Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» в целях осуществления ими контроля за реализацией соответствующих видов продукции, с представлением материалов о нарушении указанных требований в Управление Роспотребнадзора по Вологодской области для принятия мер административного реагирования.

Кроме того, активное консультирование потребителей по вопросам маркирования товаров средствами идентификации осуществляется в многофункциональных центрах субъектов Российской Федерации, в частности в Ростовской области, Свердловской области.

Информирование потребителей о требованиях к маркированию товаров средствами идентификации осуществляется через региональные средства массовой информации и на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора.

Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

В 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора продолжена практическая реализация функции по осуществлению государственного контроля за соблюдением законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, осуществляемого в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 318 «Об утверждении Правил осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением

⁸⁷ Далее – Правила № 787

⁸⁸ Далее – ТР ТС 017/2011

требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Предметом соответствующих проверок является соблюдение юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в части наличия информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товару, в его маркировке, на его этикетке при производстве, реализации товара или при ввозе его на территорию Российской Федерации, предусмотренной взаимосвязанными положениями пункта 2 статьи 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и статьи 10 Федерального закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»⁸⁹.

По результатам исполнения данной функции Роспотребнадзор во исполнение пункта 24 Плана мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в Российской Федерации, направленных на реализацию Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2009 г. № 1830-р, осуществляет учет проведенных соответствующих проверок. О результатах такого контроля ежеквартально Роспотребнадзор направляет соответствующую информацию в Минпромторг России в установленном порядке.

Кроме этого, во исполнение пункта 7 Правил представления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления информации для включения в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности⁹⁰, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2011 г. № 20, Роспотребнадзор ежеквартально представляет в Минэкономразвития России (см. постановление Правительства Российской Федерации от 23 июля 2018 г. № 859 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам функционирования государственной информационной системы в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности») данные о выполнении требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности при производстве, ввозе или реализации товаров, содержащих информацию о классах энергетической эффективности или иную обязательную информацию об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках, подлежащие включению в государственную информационную систему в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности (см. Форма 3-1 Приложения № 2 Правил представления информации по энергосбережению).

Вместе с тем, необходимо отметить, что в 2020 году порядок проведения Роспотребнадзором (его территориальными органами) внеплановых проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, которые включены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства, был регламентирован Постановлением № 438, пунктом 1 которого были установлены

⁸⁹ Далее – Закон № 261-ФЗ

⁹⁰ Далее – Правила представления информации по энергосбережению.

дополнительные ограничения на проведение в 2020 году плановых мероприятий по контролю в отношении субъектов предпринимательства. В результате соответствующей деятельности в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 322 проверки, что в 2,6 раза меньше, чем в 2019 году, из них 166 проверок проведены в отношении юридических лиц и 156 проверок – в отношении индивидуальных предпринимателей. В 2020 году проверено 29 916 штук ламп накаливания мощностью до 100 Вт на общую сумму 6 260,0 тыс. руб., из которых 5,3 % от общего числа проверенных ламп накаливания мощностью до 100 Вт (1 580 штук ламп) на сумму 105,9 тыс. руб. находились в обороте с нарушением обязательных требований (в 2019 г. данный вид продукции реализовывался с нарушением в 4,1 % случаях) (рис. 3.1.11).

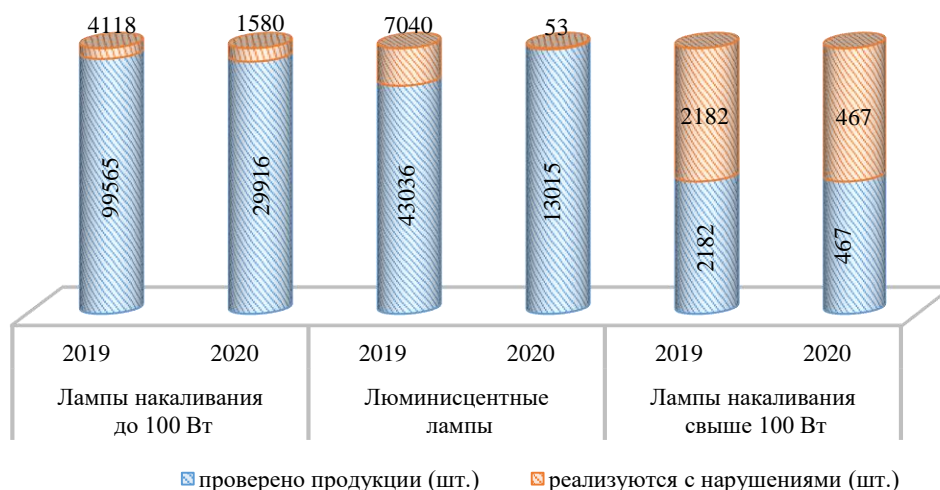


Рис. 3.1.11. Результаты контроля за ламповой продукцией в 2019 и 2020 гг.

В 2020 году проверено 13 015 штук люминесцентных ламп низкого давления на общую сумму 1 670,6 тыс. руб., из них менее 1 % ламп от общего количества проверенной продукции было признано не соответствующей обязательным требованиям (53 штуки люминесцентных ламп на сумму 4,1 тыс. руб.), в 2019 году этот показатель был равен 16,4 %.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2020 году выявлено нахождение в незаконном обороте 467 штук ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт (в 4,7 раза меньше, чем в 2019 году и в 2,1 раза меньше, чем в 2018 году) на общую сумму 15,6 тыс. руб. (в Курганской, Свердловской, Тюменской областях, в г. Москве, Республиках Ингушетия и Чеченская) (рис. 3.1.12).

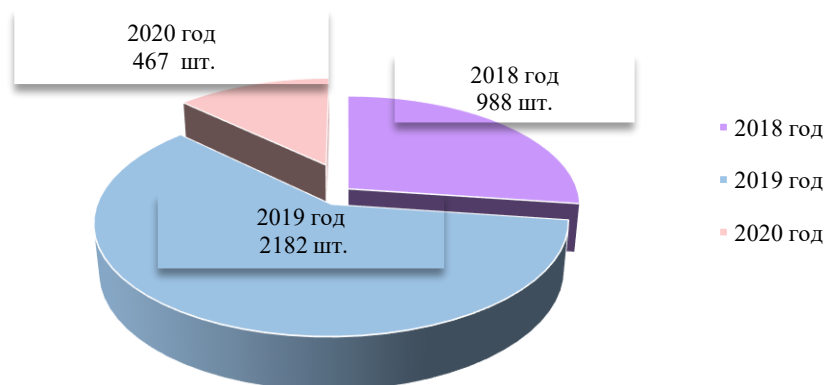


Рис. 3.1.12. Количество ламп накаливания (шт.) мощностью свыше 100 Вт, выявленных в незаконном обороте в 2018–2020 гг.

Территориальными органами Роспотребнадзора установлена реализация ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт с маркировкой и наличием сертификатов соответствия на «теплоизлучатель (термоизлучатель) различного назначения», прошедших подтверждение соответствия требованиям ГОСТ 12.2.007.13-2000 «Система стандартов безопасности труда. Лампы электрические. Требования безопасности». Данные действия продавцов ламповой продукции квалифицируются по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ.

Например Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области в 1 квартале 2020 года в рамках надзора за выполнением хозяйствующими субъектами требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, а также законодательства в области защиты прав потребителей была проверена ламповая продукция в количестве 199 единиц на общую сумму 4,0 тыс. руб. (лампы светодиодные «Sweko», серия 42, 42LED-A60-11W-230-4000K-E27, мощность 7 Вт, 11 Вт, энергоэффективность А, производства Россия, ООО «Компания Сфера Света», г. Москва, Спартаковская площадь, д. 14, стр. 1; лампы накаливания общего назначения, Б 230-95-1, Е27, энергоэффективность Е, производства Россия, ООО «Томский завод светотехники» Россия, г. Томск, ул. Кирова, д. 5). Указанная продукция реализовывалась обществом с ограниченной ответственностью с нарушением требований пункта 3 статьи 8 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»⁹¹, утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. № 768, а именно: отсутствовала маркировка единым знаком обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза.

По результатам проверки юридическое лицо и должностное лицо были привлечены к административной ответственности по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ с наложением штрафов на общую сумму 310 тыс. руб. Юридическому лицу также были выданы предписание об устранении нарушений требований технических регламентов к реализуемой ламповой продукции и представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В ходе проведения контрольно-надзорных мероприятий в Республике Ингушетия выявлены нарушения требований, установленных статьей 10 Закона № 261-ФЗ и статьей 10 Закона «О защите прав потребителей», в 3 хозяйствующих субъектах. Управлением Роспотребнадзора по Республике Ингушетия было проверено ламповой продукции в количестве 250 штук на общую сумму 13,3 тыс. руб., из них лампы накаливания в количестве 150 штук на сумму 5,3 тыс. руб., люминесцентные лампы низкого давления в количестве 100 штук на сумму 8,0 тыс. руб. По результатам проверок было установлено нахождение в незаконном обороте ламп накаливания мощностью свыше 100 Вт в количестве 50 штук на сумму 2,3 тыс. руб., а также отсутствие обязательной информации на этикетках реализуемой продукции и отсутствие маркировки в нарушение статьи 8 ТР ТС 004/2011.

За допущенные нарушения индивидуальные предприниматели были привлечены к административной ответственности, установленной статьей 14.2 КоАП РФ, частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ с наложением штрафов на общую сумму 7,0 тыс. руб.

При проведении в 4 квартале 2020 года Управлением Роспотребнадзора по г. Москве по обращению потребителя административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя было установлено, что в продаже находились лампы накаливания мощностью более 100 Вт (производство Россия), реализация которых запрещена, из них лампы накаливания мощностью 150 Вт в количестве 28 штук на общую сумму 0,98 тыс. руб., лампы накаливания мощностью 200 Вт в количестве 40

⁹¹ Далее – ТР ТС 004/2011

штук на общую сумму 1,6 тыс. руб., лампы накаливания мощностью 300 Вт в количестве 52 штук на общую сумму 3,64 тыс. руб. При этом на маркировке указанной ламповой продукции отсутствовала информация о классе их энергетической эффективности, что является нарушением обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении, установленных частью 5 и частью 8 статьи 10 Закона № 261-ФЗ.

По данным нарушениям вынесены постановления о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности, установленной статьей 14.2 КоАП РФ в виде назначения административного штрафа на сумму 1,5 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения и частью 2 статьи 9.16 КоАП РФ в виде назначения административного штрафа на сумму 15,0 тыс. руб.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в магазине общества с ограниченной ответственностью была выявлена реализация ламповой продукции в количестве 18 единиц на общую сумму 5,85 тыс. руб. (лампы светодиодные Telefunken, производитель Германия; лампы галогеновые торговой марки OSRAM, мощность 35 Вт, производитель Словакия) без указания обязательной информации об энергетической эффективности.

За выявленные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности, установленной частью 2 статьи 9.16 КоАП РФ, в виде назначения административного штрафа на сумму 100,0 тыс. руб.

В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Оренбургской области при проведении контрольно-надзорных мероприятий выявлена реализация индивидуальными предпринимателями низковольтного оборудования без обязательной информации в маркировке. По результатам проверок были вынесены постановления о привлечении к административной ответственности, установленной частью 1 статьи 14.43 КоАП РФ, в виде назначения административного штрафа на сумму 20,0 тыс. руб., частью 2 статьи 15.12 КоАП РФ в виде назначения административного штрафа на сумму 5,0 тыс. руб. с конфискацией предметов административного правонарушения.

Территориальными органами Роспотребнадзора была выявлена 541 единица товара (электрические бытовые стиральные машины, электрические бытовые холодильные приборы, светильники с лампами электрическими общего назначения и пр.) из числа входящих в Перечень видов товаров, на которые распространяется требование о содержании информации о классе энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, и на этикетках, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222 «О видах и характеристиках товаров, информация о классе энергетической эффективности которых должна содержаться в технической документации, прилагаемой к этим товарам, в их маркировке, на их этикетках, и принципах правил определения производителями, импортерами класса энергетической эффективности товара» (с последующими изменениями), не соответствующих в том числе требованиям приказов Минпромторга России от 7 сентября 2010 г. № 768 «Об утверждении Правил включения информации о классе энергетической эффективности товара в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку и нанесения этой информации на его этикетку»; от 29 апреля 2010 г. № 357 «Об утверждении Правил определения производителями и импортерами класса энергетической эффективности товара и иной информации о его энергетической эффективности».

По фактам нарушений перечисленных выше обязательных требований вынесено 57 постановлений по делу об административных правонарушениях о назначении административного наказания в виде административного штрафа на сумму

1 096,2 тыс. руб. (в 2019 году – 182 постановления на сумму штрафа 3 020,3 тыс. руб., в 2018 г. – 104 постановления на сумму штрафа 2 067,5 тыс. руб.), в том числе:

– по части 2 статьи 9.16 КоАП РФ (за реализацию товаров без информации о классе их энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товарам, в их маркировке, на их этикетках в случае, если наличие такой информации является обязательным) – 11 постановлений на сумму штрафа 155,0 тыс. руб. (в 2019 году – 47 постановлений, в 2018 году – 25 постановлений, в 2017 году – 54 постановления);

– по статье 14.2 КоАП РФ (за незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством) – 10 постановлений на сумму штрафа 30,2 тыс. руб. (в 2019 году – 39 постановлений, в 2018 году – 22 постановления, в 2017 году – 12 постановлений) (рис. 3.1.13);

– по статье 14.5 КоАП РФ (за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации) – 3 постановления на сумму штрафа 4,0 тыс. руб. (в 2019 году – 9 постановлений, в 2018 году – 7 постановлений, в 2017 году – 6 постановлений);

– по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ (за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы) – 1 постановление на сумму штрафа 1,0 тыс. руб. (в 2019 году – 7 постановлений, в 2018 году – 6 постановлений, в 2017 году – 15 постановлений);

– по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ (за нарушение требований технических регламентов; недостоверное декларирование соответствия продукции; нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия; нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия) – 28 постановлений на сумму штрафа 886,0 тыс. руб. (в 2019 году – 67 постановлений, в 2018 году – 36 постановлений, в 2017 году – 51 постановление);

– по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ (за продажу товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта) – 4 постановления на сумму штрафа 20,0 тыс. руб. (в 2019 г. – 9 постановлений на сумму штрафа 80,0 тыс. руб., в 2018 г. – 5 постановлений на сумму штрафа 105,0 тыс. руб., в 2017 году – 8 постановлений на сумму штрафа 265,0 тыс. руб.).

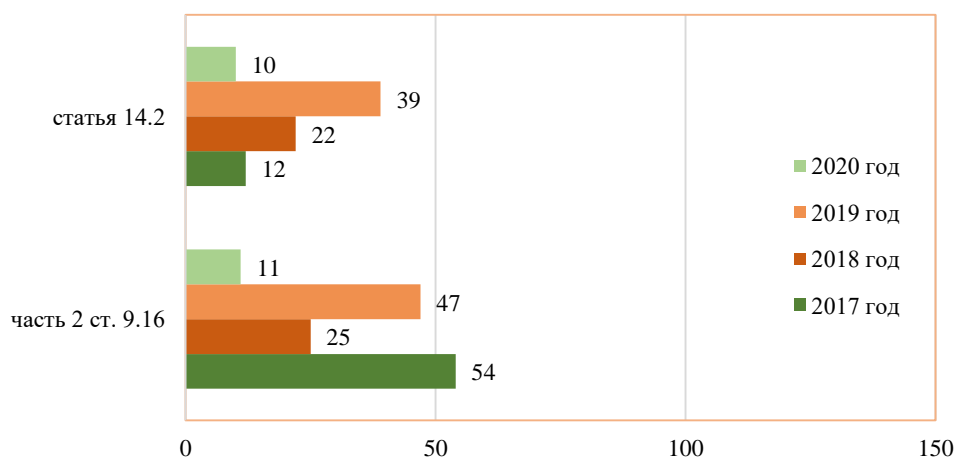


Рис. 3.1.13. Структура статей КоАП РФ, примененных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности в 2017–2020 гг.

Следует отметить значительное уменьшение в 2020 году суммы штрафов, наложенных за нарушение требований законодательства в области энергосбережения и энергетической эффективности по статье 14.2 КоАП РФ и части 2 статьи 9.16 КоАП РФ (рис. 3.1.14).

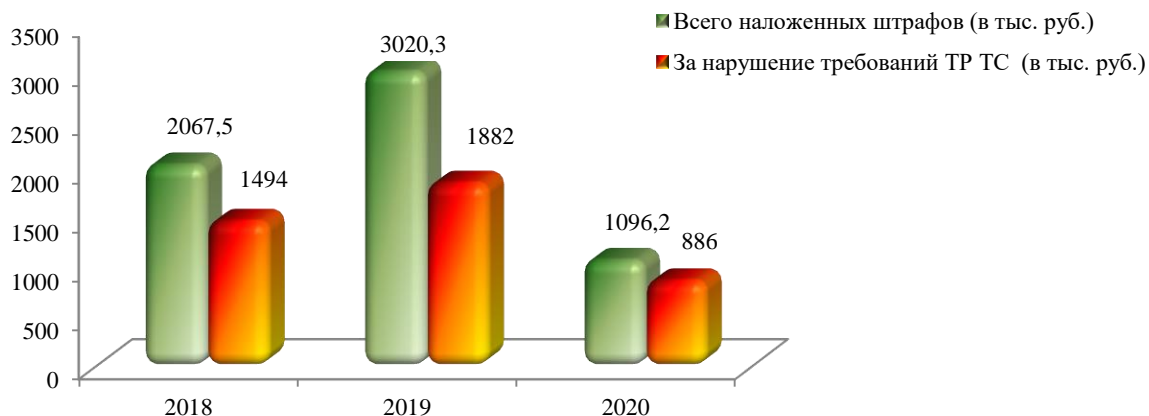


Рис. 3.1.14. Динамика изменения наложенных административных штрафов в 2018–2020 гг.

При этом за период с 2018 по 2020 г. отмечается увеличение доли административных штрафов, вынесенных за нарушение требований технических регламентов по статьям 14.43–14.46 КоАП РФ (рис. 3.1.14), по отношению к общей сумме вынесенных административных штрафов за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении (рис. 3.1.15).

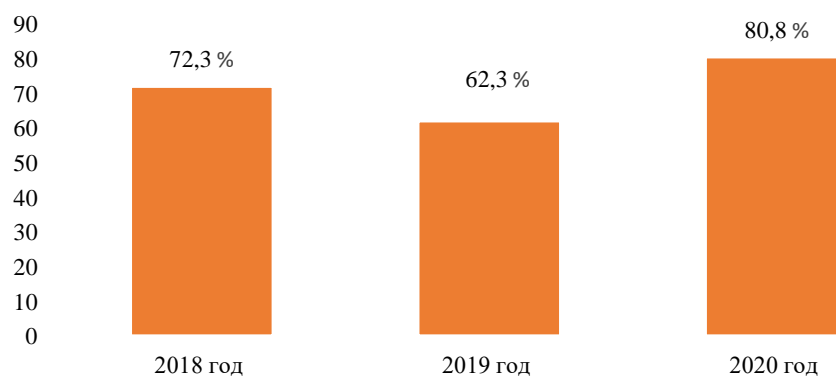


Рис. 3.1.15. Доля административных штрафов, вынесенных по ТР ТС, относительно общей суммы штрафов, наложенных в 2018–2020 гг. за несоблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении

3.2. Финансовые услуги

В 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 24 859 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 6,1 % больше, чем в 2019 году (23 436 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей за 9 лет (2012–2020 гг.) приведена на рис. 3.2.1.

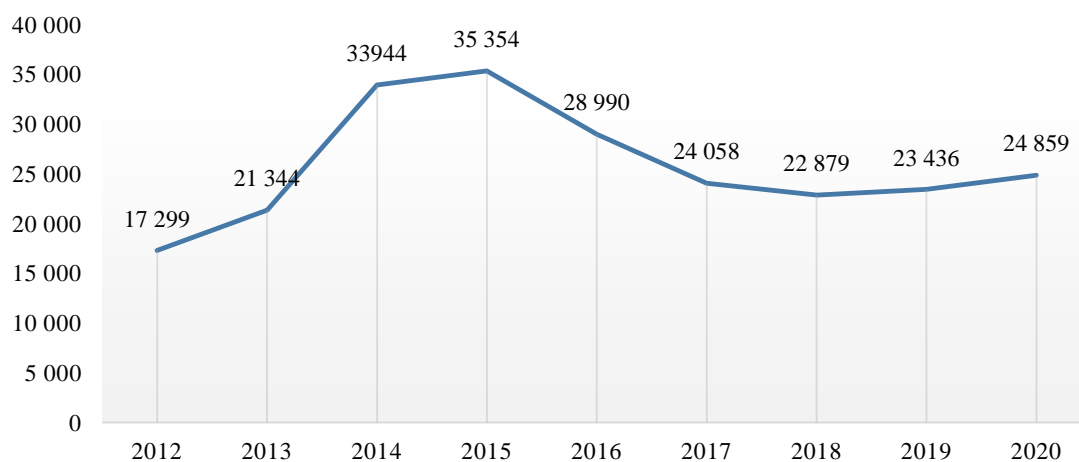


Рис. 3.2.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за 9 лет (2012–2020 гг.)

Как показал анализ поступивших в 2020 году в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений на нарушения прав потребителей при оказании финансовых услуг, их структура и содержание на протяжении последних лет практически не меняется. Наиболее актуальными проблемами, что также было отмечено и на встрече Банка России при участии ФАС России и Роспотребнадзора с представителями кредитных организаций и банковских ассоциаций⁹², по-прежнему остаются недобросовестные практики, посягающие на следующие права потребителя:

- на свободный выбор (навязывание дополнительных услуг без согласия потребителя, отказ в предоставлении финансовых услуг, блокировка банковских карт и т. п.);

- на безопасность услуги (хищение денежных средств со счета потребителя, взыскание задолженности, необеспечение защиты персональных данных и т. п.);

- на необходимую и достоверную информацию (непредоставление сведений и документов потребителю, введение в заблуждение относительно потребительских свойств финансового продукта, реализация сложных инвестиционных продуктов и т. п.);

- на качество (ненадлежащее качество обслуживания, невыдача документов, нарушение сроков оказания услуг, сроков осуществления выплат и т. п.).

Справочно:

Банком России на своем официальном сайте (https://cbr.ru/protection_rights) опубликован Обзор неприемлемых практик и рекомендаций.

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам защиты прав потребителей, связанных с деятельностью на финансовом рынке (24 859), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (20 334), составила 82 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2019 году доля данных обращений составляла 84,2 %), из которых 1 317 устных и 19 017 письменных обращений.

Устные обращения потребителей в последние годы составляют около 10–15 % от общего количества обращений. За 2020 год доля устных обращений в общем объеме обращений граждан по вопросам прав потребителей финансовых услуг снизилась до 5,2 % по сравнению с 2019 годом (11 %).

⁹² <https://cbr.ru/press/event/?id=9805>.

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, в 2020 году составила 5,7 % (в 2019 году она составляла 3,5, в 2018 году – 3,9 %). Направлено по подведомственности 6 754 обращения граждан.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2020 г. 4 192 единицы, что на 16,5 % больше по сравнению с 2019 годом (3 598).

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей кредитными организациями (16 594 обращения, или 67 %) и страховыми организациями (4 283 обращения, или 17,2 %). По вопросам деятельности МФО в 2020 году рассмотрено 2 899 обращений (12 %), платежных агентов – 482 обращения (2 %). Структура обращений по видам финансовых услуг для потребителей, поступивших в Роспотребнадзор в 2020 году, представлена на рис. 3.2.2.

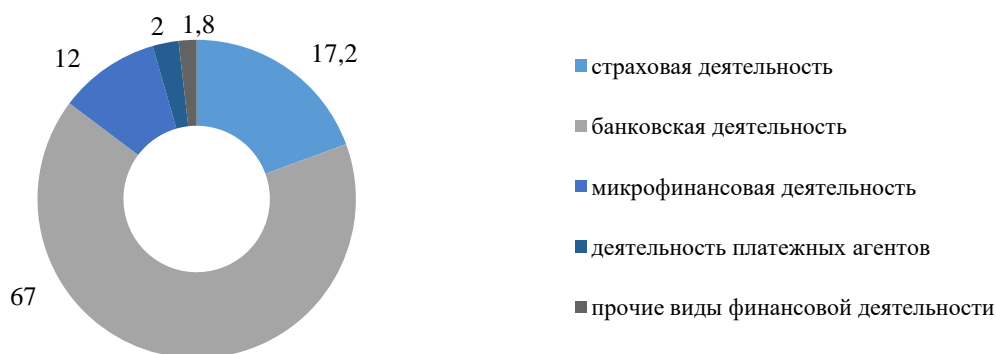


Рис. 3.2.2. Структура обращений граждан по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2020 году, %

Справочно:

В течение 2020 года Агентством по страхованию вкладов предоставлялись консультации гражданам по вопросам, связанным с получением ими банковских услуг и страховой защитой, в том числе в ходе еженедельного личного приема, при обращениях по телефону на горячую линию (обработано 21,4 тыс. звонков), а также по письменным электронным обращениям и запросам через средства обратной связи на официальном сайте Агентства.

Агентство рассмотрело 1,3 тыс. электронных обращений граждан, поступивших через официальный сайт Агентства. Всего в отчетном периоде Агентство рассмотрело 1,7 тыс. заявлений о несогласии с размером страхового возмещения (практически все заявления поступили от вкладчиков банков, страховые случаи в отношении которых наступили в предыдущие годы), а также около 200 обращений граждан, вовлеченных в искусственное противоправное формирование вкладов (дробление), с заявлениями об отказе от фиктивных приходно-расходных операций, незаконно увеличивших страховую ответственность Агентства.

Ответы на 12,6 тыс. обращений сформированы через автоматические информационные сервисы на официальном сайте Агентства, обеспечивающие отслеживание вкладчиком состояния обработки его обращений и получение сведений о банке-агенте, назначенном вкладчику для выплаты возмещения. Из них около 7,4 тыс. ответов предоставлено вкладчикам, которые воспользовались сервисом по отслеживанию состояния обработки обращений вкладчика⁹³.

⁹³ Годовой отчет государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» за 2020 год/
https://www.asv.org.ru/agency/annual/2020/2020_year.pdf

Пандемия повлияла на структуру и динамику жалоб, поступающих в Банк России в 2020 году.

Банком России в 2020 году наблюдался рост числа поступивших обращений потребителей финансовых услуг⁹⁴: всего получено 278,0 тыс. жалоб потребителей финансовых услуг, что на 12,7 % больше, чем за 2019 году (см. рис. 3.2.3).

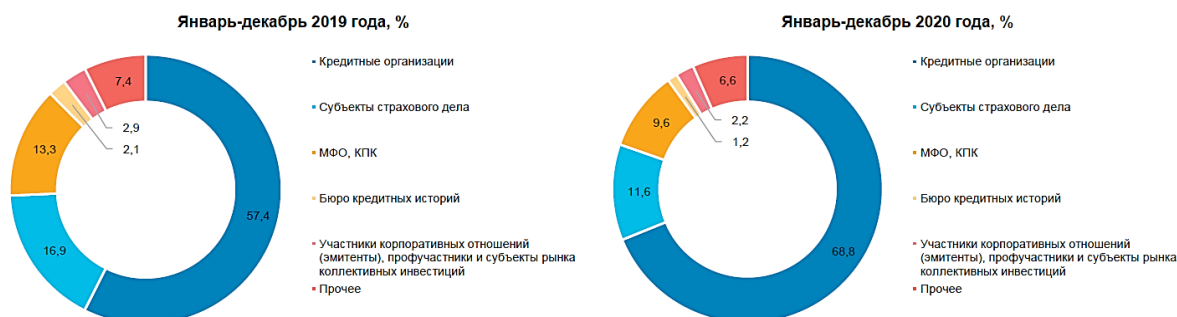


Рис. 3.2.3. Распределение общего числа жалоб, поступивших в Банк России в 2020 году

По информации Банка России, размещенной на его официальном сайте (<https://cbr.ru>), на банки потребители направили регулятору 191,4 тыс. жалоб и обращений. Рост более чем на треть по сравнению с 2019 годом был вызван появлением новых тем, в частности реструктуризацией кредитов, отказами и аннулированием кредитных каникул. За март–декабрь 2020 года Банк России получил 31,5 тыс. таких жалоб и обращений. Значительная часть из них, по сути, являлась запросом на разъяснение мер поддержки населения и бизнеса.

Наибольшую долю среди жалоб на кредитные организации занимают вопросы потребительского кредитования – 40,7 %. По сравнению с 2019 годом удельный вес таких жалоб вырос на 1,5 процентного пункта (рис. 3.2.4).

В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении кредитных организаций, выросло на 35,2% по сравнению с 2019 годом и составило 191,4 тысячи.

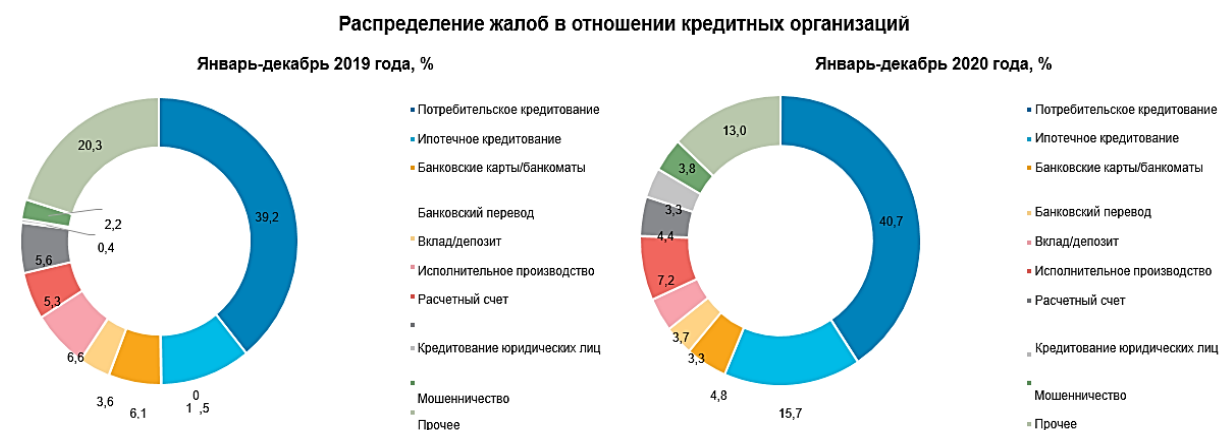


Рис. 3.2.4. Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, поступивших в Банк России в 2020 году⁹⁵

В 2020 году количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», выросло в 1,4 раза по сравнению с 2019 г. и составило 77,9 тыс. (рис. 3.2.5).

⁹⁴ Источник: Банк России (https://cbr.ru/statistics/protection/#a_11955)

⁹⁵ Источник: Банк России (https://cbr.ru/protection_rights/statistic/).



Рис. 3.2.5. Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование» в 2020 году, %⁹⁶

Количество жалоб на некредитные финансовые организации (далее – НФО) и участников корпоративных отношений в 2020 году составило 68,6 тыс., что на 21,3 % ниже показателя 2019 года. Снижение произошло в основном за счет сокращения на 22,8 % числа жалоб в отношении субъектов страхового дела, в первую очередь за счет жалоб по ОСАГО, – ограничительные меры, связанные с пандемией COVID-19, привели к резкому сокращению поездок и, соответственно, ДТП во II квартале 2020 г. (рис. 3.2.6).

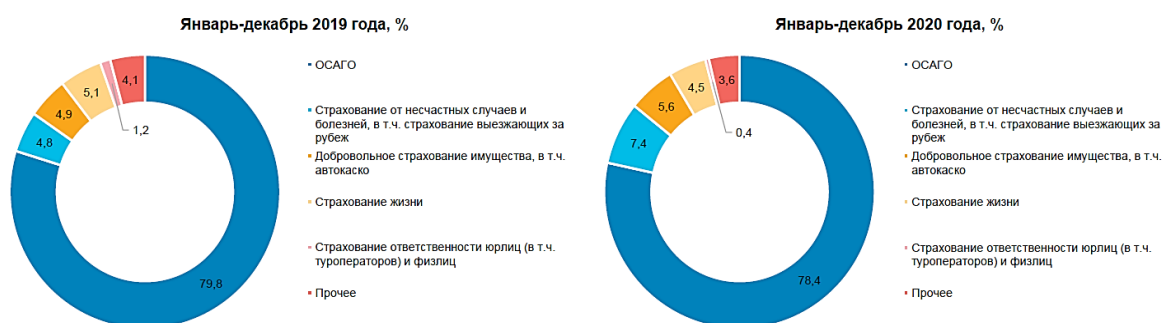


Рис. 3.2.6. Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела в 2020 году, %⁹⁷

Доля жалоб в отношении субъектов страхового дела в общем количестве жалоб на НФО и участников корпоративных отношений составила 46,9 % (32,1 тыс.), что на 0,9 п.п. меньше, чем в 2019 году.

Наибольшую долю в общем объеме жалоб в отношении субъектов страхового дела занимают жалобы на ОСАГО – 78,4 %.

Количество таких жалоб в 2020 г. снизилось по сравнению с 2019 г. на 24,2 %, составив 25,2 тысячи. Основной проблемой в сегменте ОСАГО является неверное применение коэффициента бонус-малус (КБМ) – 55,3 % (13,9 тыс. жалоб) (рис. 3.2.7).

⁹⁶ Источник: Банк России (https://cbr.ru/protection_rights/statistic/).

⁹⁷ Источник: Банк России (https://cbr.ru/protection_rights/statistic/).

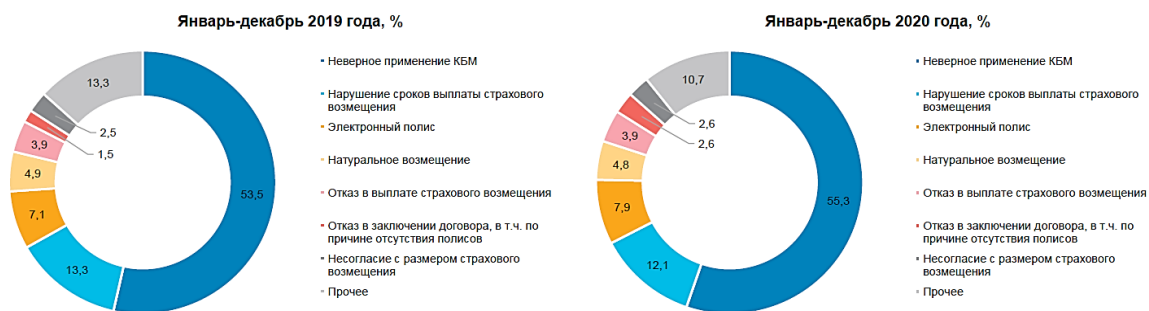


Рис. 3.2.7. Распределение жалоб по тематике ОСАГО, %⁹⁸

На микрофинансовом рынке число жалоб в 2020 году сократилось на 13,8 % по сравнению с 2019 годом. По данным Банка России, благодаря мерам поведенческого надзора – от предписаний и штрафов до вывода компаний из реестра – удалось почти в два раза уменьшить количество жалоб на взыскание просроченной задолженности (главная проблема, из-за которой потребители жалуются на МФО) (рис. 3.2.8).

В 2020 году количество жалоб, поступивших в отношении микрофинансовых организаций, снизилось на 13,8% по сравнению с 2019 годом и составило 24,1 тысячи.

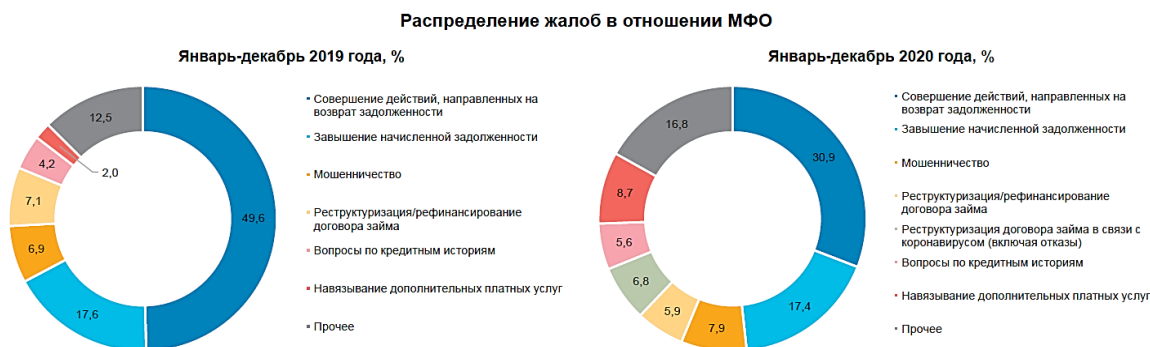


Рис. 3.2.8. Распределение жалоб в отношении МФО в 2019 году, %⁹⁹

По данным Банка России, количество жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций за 2020 год снизилось на 32,1 %, участников корпоративных отношений – на 25,4 %.

На рынке ценных бумаг количество жалоб увеличилось в 1,7 раза по сравнению с 2019 годом, что обусловлено как ростом количества розничных инвесторов в целом, так и отдельными всплесками числа жалоб.

Справочно:

Снижение стоимости денег в экономике, высокие реализованные доходы по вложениям в ряд финансовых инструментов (акции, облигации, доверительное управление и некоторые иные) в предыдущие периоды, упрощение процесса приобретения таких инструментов за счет цифровизации продаж способствовали поиску потенциально более доходных инструментов инвестирования населения, альтернативных банковским вкладам. На развитие этого процесса во многом повлияли банки, которые были заинтересованы в расширении продаж финансовых продуктов с целью наращивания комиссионных доходов.

Наибольшей популярностью у физических лиц пользуются вложения в ценные бумаги через брокерские счета. За 2020 год приток средств физических лиц в ценные

⁹⁸ Источник: Банк России (https://cbr.ru/protection_rights/statistic/).

⁹⁹ Источник: Банк России (https://cbr.ru/protection_rights/statistic/).

бумаги на брокерских счетах составил более двух третей притока средств частных инвесторов в финансовые вложения через НФО. Превалирование инвестиций через брокерские счета объясняется возможностью самостоятельного приобретения финансовых инструментов при таком типе вложений и меньшим размером комиссий за услуги финансовой организации¹⁰⁰.

Кроме того, за 2020 году регулятору поступило 3 тыс. жалоб, связанных с мисселингом¹⁰¹, из которых более половины – в отношении банков (рис. 3.2.9). Основной проблемой здесь остается продажа полисов инвестиционного страхования жизни без качественного информирования потребителя об особенностях и рисках таких продуктов¹⁰².

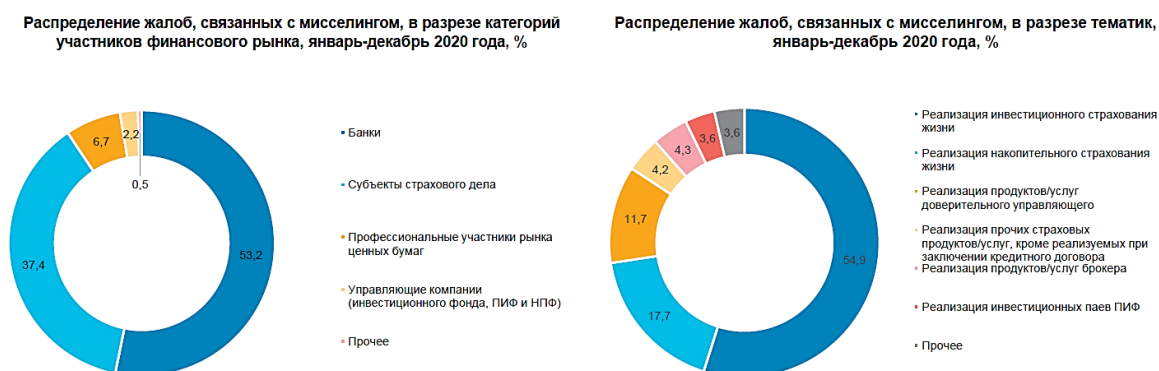


Рис. 3.2.9. Распределение жалоб, связанных с мисселингом по тематикам в 2019 году, %¹⁰³

Итого меры, принятые в 2020 году Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в отношении участников финансового рынка, в отношении:

– кредитных организаций – 923 рекомендации, направленные поднадзорным организациям, 261 протокол об административном правонарушении;

– субъектов страхового дела – 207 предписаний об устранении/ недопущении нарушения, 245 протоколов об административном правонарушении, 143 рекомендации, направленные поднадзорным организациям;

– МФО, КПК, ломбардов – 1 477 предписаний об устранении/недопущении нарушений, 321 протокол об административном правонарушении, 3 019 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям;

– участников корпоративных отношений, профучастников, субъектов коллективных инвестиций – 123 предписания об устранении/недопущении нарушений, 396 протоколов об административном правонарушении, 29 рекомендаций, направленных поднадзорным организациям.

Справочно:

В 2020 году Агентство продолжило осуществление политики противодействия попыткам страхового мошенничества и защиты прав вкладчиков, пострадавших от неправомερных действий банков. Количество случаев страхового мошенничества существенно снизилось по сравнению с предыдущими годами. В отчетном периоде

¹⁰⁰ Источник: Банк России (<https://cbr.ru/press/event/?id=9710>).

¹⁰¹ Жалобы, связанные с проблемой мисселинга, стали выделяться в отдельную дополнительную категорию с февраля 2019 года.

¹⁰² Источник: Банк России (<https://cbr.ru/press/event/?id=9573>)

¹⁰³ Источник: Банк России (https://cbr.ru/protection_rights/statistic/).

выявлено всего 7 операций по ненадлежащему (искусственному) формированию вкладов в 2 банках на общую сумму 7,5 млн руб. путем так называемого дробления – внесения в документы бухгалтерского учета банка технических записей о зачислении средств со счетов юридических и физических лиц на счета специально подобранных вкладчиков с целью неправомерного получения последними возмещения. Количество указанных противоправных операций уменьшилось в 17,5 раза по сравнению с 2019 годом, а их объем снизился в 13,4 раза¹⁰⁴.

Анализ работы Роспотребнадзора с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает Топ-4 регионов с самыми активными потребителями финансовых услуг. Это города федерального значения Москва и Санкт-Петербург, Новосибирская область и Республика Татарстан (17,6 %, 7,2%, 5,3 % и 5,5 % всех рассмотренных обращений соответственно). Как и в предыдущем периоде, на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов Российской Федерации приходится более половины (58,3 %) всех обращений потребителей финансовых услуг (рис. 3.2.10).

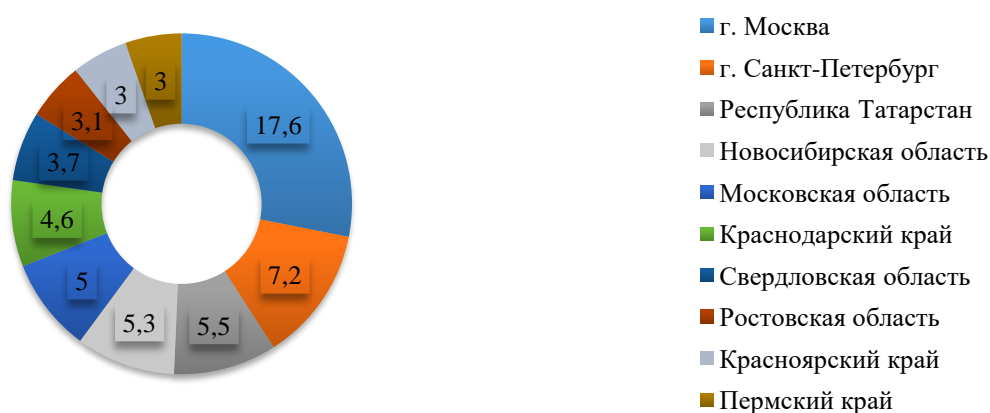


Рис. 3.2.10. Обращения потребителей финансовых услуг в 10 регионах Российской Федерации (% от общего количества рассмотренных обращений по Российской Федерации)

Абсолютным лидером по жалобам на действия банковских организаций в 2020 году стала Москва (2 692 обращения), в остальных регионах больше всего обращались в Роспотребнадзор в Санкт-Петербурге (1 240 обращений), Республике Татарстан (1 216 обращений), Краснодарском крае (924 обращения), Московской области (845 обращений), Свердловской области (668 обращений), Новосибирской области (640 обращений) и Красноярском крае (526 обращений) – соответственно 16,2 %, 7,4 %, 7,3 %, 5,5 %, 5 %, 4 %, 3,8% и 3,1 % всех обращений в отношении банков.

На действия страховых организаций в 2020 году чаще всего в Роспотребнадзор обращались в Москве (903 обращения), Санкт-Петербурге (252 обращения) и Новосибирской области (239 обращений), несколько меньше – в Красноярском крае (154 обращения), Свердловской области (152 обращения), Московской области (149 обращений) и Краснодарском крае (134 обращения).

«Лидером» по жалобам в отношении обращений на деятельность микрофинансовых организаций в 2020 году стал Пермский край (362 обращения), также выделились Москва (353 обращения), Московская область (214 обращений), город Санкт-Петербург (210 обращений) и Новосибирская область (206 обращений).

Обращения, касающиеся деятельности платежных агентов, чаще всего рассматривались в Санкт-Петербурге (40 обращений), Московской области (35 обращений), Тверской области (31 обращение), Москве (29 обращений).

¹⁰⁴ Годовой отчет государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» за 2020 год/ https://www.asv.org.ru/agency/annual/2020/2020_year.pdf

Всего по Российской Федерации в 2020 году 115 обращений (в том числе 101 обращение потребителей) стали основанием для проведения проверок (0,47 %) и 303 обращения (в том числе 270 – от потребителей) стали основанием для проведения административного расследования (1,25 %). Из них в процессе административных процедур получили подтверждение факты, изложенные в 81 (проверки) и 220 (расследования) обращениях, то есть в 70,4 % и 73 % случаях соответственно.

Больше всего решений об административном реагировании на обращения принимали в территориальных органах Роспотребнадзора: по проверкам – в Республике Татарстан (20), Волгоградской области (11) городе Санкт-Петербург (10); по административным расследованиям – в Республике Татарстан (75), городе Санкт-Петербург (24), Ставропольском крае (14), Хабаровском крае (14).

Следует отметить, что, учитывая особенности осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора)¹⁰⁵, отдельные территориальные органы Роспотребнадзора при достаточном объеме поступающих обращений на нарушение прав потребителей при оказании финансовых услуг не применяли административных расследований (Красноярский край (758 обращений), Пермский край (748 обращений), Нижегородская область (362 обращения), Краснодарский край (1160 обращений), Республика Башкортостан (346 обращений)).

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в табл. 3.2.1.

Таблица 3.2.1

**Динамика основных показателей контрольной деятельности Роспотребнадзора
в 2015–2020 годы**

Показатель	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Проведено проверок	1 461	1 666	1 000	573	466	110
Выявлено нарушений по результатам проверок	5 420	7 083	6 443	3 306	2 311	1258
Количество нарушений на 1 проверку	3,7	4,2	6,4	5,8	5	11,4
Количество административных расследований	550	433	536	465	374	304
Составлено протоколов об административном правонарушении	1 866	2 040	2 470	1 812	1 539	1298
Из них по результатам административных расследований	498	360	501	436	294	235
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	1 999	2 271	2 217	1 580	1 379	1239

В 2020 году Роспотребнадзор провел 110 мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением законодательства по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 24 % меньше, чем в предыдущем году, и более чем в десять раз меньше, чем в 2015 году. Соответственно уменьшились связанные показатели. Так, количество

¹⁰⁵ Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

установленных по результатам проверок фактов нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в отчетном году составило 1 258, или 54,4 % от уровня прошлого года. При этом динамика фактов привлечения к административной ответственности более плавная: в 2020 году было составлено 1 298 протоколов об административном правонарушении и вынесено 1 239 постановлений о привлечении к административной ответственности (в 2018 году – 1 539 и 1 379, в 2015 году – 1 866 и 1 999 соответственно).

Такие показатели административно-надзорной деятельности Роспотребнадзора подтверждают вывод, сделанный ранее в аналогичных Докладах¹⁰⁶: с внесением в 2016 году законодательных изменений в порядок осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в правоприменительной практике произошло окончательное разделение собственно федерального надзора (в виде проверок) и применения законодательства об административных правонарушениях. В текущем периоде все административные расследования проводились по основаниям, не связанным с проверками (рис. 3.2.11, 3.2.12).



Рис. 3.2.11. Структура административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в 2016–2020 гг., по источникам

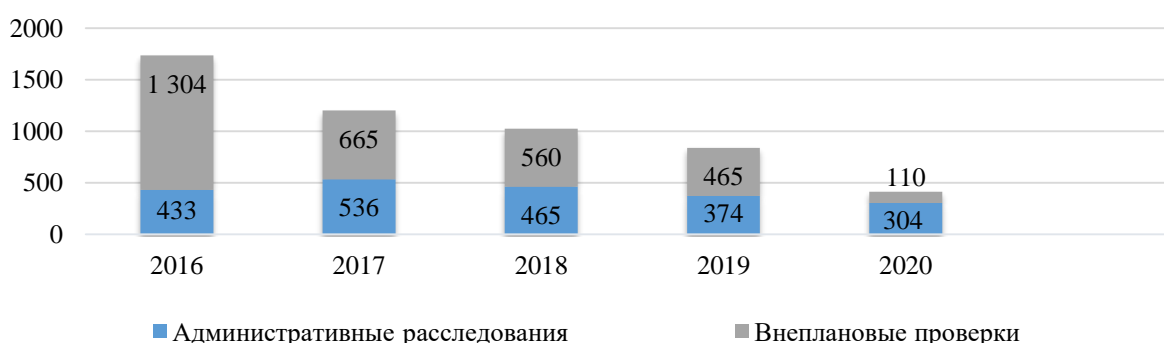


Рис. 3.2.12. Структура деятельности Роспотребнадзора в сфере финансовых услуг для потребителей в 2016–2020 гг., по видам реагирования

Структура проверок по видам деятельности субъектов остается почти неизменной на протяжении нескольких лет (рис. 3.2.13). Больше всего мероприятий по контролю

¹⁰⁶ См. Доклад Роспотребнадзора «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2018 году», Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году».

приходится на банки. Учитывая, что абсолютное большинство проверок внеплановые, такая динамика должна коррелировать с жалобами граждан. Действительно, такая связь усматривается из соответствующих данных, представленных в подразделе настоящего Доклада «Рассмотрение обращений и заявлений потребителей». За последние три года количество обращений потребителей финансовых услуг имеет слабую динамику.

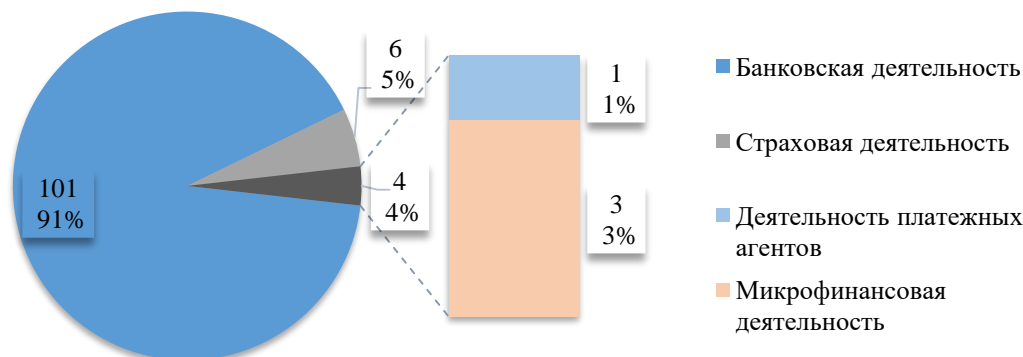


Рис. 3.2.13. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором по видам финансовых услуг, 2020 год

Структура проверок в региональном разрезе в 2020 году также не сильно отличается от 2019 года. Больше всего проверок провели в Уральском и Сибирском федеральных округах (рис. 3.2.14).

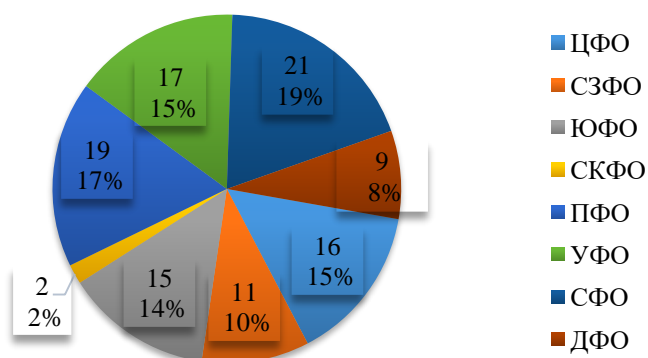


Рис. 3.2.14. Структура проверок организаций финансового сектора, проведенных Роспотребнадзором в 2020 году, по федеральным округам

По результатам проведенных в 2020 году проверок на рынке финансовых услуг для потребителей было выявлено 1258 нарушений, что составляет 54,4 % от аналогичного показателя предыдущего года (2 311 нарушения).

Выявляемость нарушений (соотношение результативных проверок, в ходе которых были выявлены нарушения обязательных требований, и общего количества проведенных проверок) составила 65,4 % (в 2019 г. – 67 %). По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок нарушения в 2020 году были выявлены: банковская деятельность – в 66 из 110 проверок (60 %), страховая деятельность – в 3 из 6 проверок (50 %), при проверках деятельности микрофинансовых организаций и деятельности платежных агентов – во всех 4 случаях проведения проверок.

Большинство нарушений прав потребителей финансовых услуг стабильно приходится на статьи 8–10 и 12 Закона «О защите прав потребителей» (право потребителей на информацию) и статью 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг), 2020 год не стал исключением (см. табл. 3.2.2).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 946	8 232	5 575	5 420	7 083	6 443	3 306	2 311	1 258
из них:									
Закона «О защите прав потребителей»,	2 910	3 321	2 767	3 042	3 833	3 710	1 984	1 417	840
в т. ч. по статьям:									
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	29	22	100	92	125	266	133	121	101
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	2	0	4	3	0	7	8	9	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	0	0	6	8	24	50	2	7	3
Статьи 8—10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	684	945	910	1 228	1 251	1 059	642	575	316
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	6	12	16	5	19	3	3	5	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 630	1 744	1 251	1 185	1 818	1 689	830	507	226
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	559	598	480	521	596	636	366	193	190

Итого в 2020 году с несоблюдением требований Закона «О защите прав потребителей» были связаны 840 нарушений, или 67 % (в 2019 г. – 61,3 %). Остальные 418 нарушений касались нарушения обязательных требований, установленных иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу потребительских отношений.

Результативность проверок (соотношение количества выявленных нарушений обязательных требований на одну проверку) в 2020 году составила примерно 11,4 нарушений на 1 проверку (для сравнения: на всем потребительском рынке средняя результативность при проверках составила 6,3 нарушений на 1 проверку¹⁰⁷). По видам деятельности финансовых организаций – субъектов проверок результативность в 2020 году составила: банковская – 7,6 нарушений на 1 проверку, страховая деятельность – 18 нарушений на 1 проверку, микрофинансовая деятельность – 118, деятельность платежных агентов – 2 (табл. 3.2.3).

¹⁰⁷По данным Роспотребнадзора (форма отраслевого статистического наблюдения 1-20).

Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором в отношении финансовых организаций, по видам деятельности, 2015–2020 гг.

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Банковская деятельность	418	344	366	379	268	221
Страховая деятельность	85	28	38	41	22	20
Микрофинансовая деятельность	40	53	121	42	56	43
Деятельность платежных агентов	2	4	3	4	2	1

В 2020 году доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, составила 69,4 % (в 2019 г. – 74 %). По окончании административного расследования в отношении финансовых организаций территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 235 протоколов об административном правонарушении, что в общем числе протоколов об административном правонарушении составляет около 5 %.

Всего в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 1 298 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций, в том числе 1 084 протокола в отношении субъектов банковской деятельности, 55 протоколов в отношении страховых организаций, 153 протокола в отношении микрофинансовых организаций и 5 протоколов в отношении платежных агентов.

По фактам выявленных нарушений в отношении финансовых организаций в 2020 году было вынесено 1 239 постановлений о назначении административного наказания, в том числе наложено 1 148 административных штрафов на общую сумму 18,3 млн руб. и вынесено 199 предупреждений.

Наибольшее количество постановлений вынесено должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в Республике Татарстан (540), Ростовской области (97), Свердловской области (94), Оренбургской области (55).

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2020 году Роспотребнадзором было вынесено 589 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, из них 506 в адрес банковских организаций, 29 – страховых организаций, 45 – микрофинансовых организаций и 2 – платежных агентов.

В отчетном периоде постановления о назначении административного наказания были вынесены по 8 составам административных правонарушений (в 2019 году – 10 составов).

Состав самых применяемых статей КоАП РФ также остался практически без изменений: часть 1 статьи 14.4, часть 1 ст. 14.5, части 1, 2 статьи 14.7, части 1, 2 статьи 14.8 КоАП РФ (табл. 3.2.4). Таким образом, стабильно чаще других встречаются такие виды нарушений прав потребителей финансовых услуг, как нарушение прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей.

Таблица 3.2.4

Применение Роспотребнадзором отдельных составов административных правонарушений в отношении финансовых организаций по видам деятельности, 2020 год

Вынесено постановлений о назначении административного наказания	В том числе по статьям КоАП РФ					
	ч. 1 ст. 14.4	ч. 1 ст. 14.5	ч. 1 ст. 14.7	ч. 2 ст. 14.7	ч. 1 ст. 14.8	ч. 2 ст. 14.8
Всего	23	8	23	57	161	764
В том числе по видам деятельности субъектов ответственности:						
Банковская деятельность	15	4	20	45	134	676
Страховая деятельность	5	0	0	1	9	19
Микрофинансовая деятельность	3	4	3	11	18	68
Деятельность платежных агентов	0	0	0	0	0	1

Справочно:

Ответственность по части 1 статьи 14.5 КоАП РФ наступает при реальной продаже товара, выполнении работ, оказании услуг потребителю при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации. Положениями части 1 статьи 14.8 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы. И часть 1 статьи 14.5 и часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ направлены на защиту прав потребителей, имеют один и тот же объект посягательства – регулируемые законом и иными нормативными правовыми актами правоотношения, возникающие между потребителями с одной стороны и изготовителем, продавцом продукции – с другой. Различия в объективной стороне правонарушений, предусмотренных частью 1 статьи 14.5 КоАП РФ и частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ, сводятся к наличию (часть 1 статьи 14.5 КоАП РФ) или отсутствию (часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ) самого события продажи товара, выполнения работ, оказания услуг при отсутствии информации о реализуемом товаре (работе, услуге), продавце, изготовителе в объеме, установленном законодательством Российской Федерации (Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 21.05.2020 № 302-ЭС19-20981 по делу № А33-5480/2019).

Таблица 3.2.5

Отдельные выводы правоприменительной практики

Выводы суда	Реквизиты судебного решения
1	2
1. Включение Банком в кредитный договор, заключаемый с гражданином, положений о возможности одностороннего изменения условий кредитного договора, в частности повышения процентной ставки за пользование кредитом в зависимости от поведения заемщика, ущемляет права потребителей.	Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 01.04.2021 № Ф01-923/2021 по делу № А31-10126/202

Продолжение табл. 3.2.5

1	2
<p>2. Действующее законодательство не предусматривает обязанности заемщика-гражданина после получения займа уведомлять кредитора о возникновении, изменении любых обстоятельств, способных повлиять на выполнение заемщиком обязательств по договору, поскольку это не может являться основанием для выдвижения кредитором требований о досрочном исполнении договора, в связи с чем условия договоров, предусматривающие соответствующие положения об уведомлении кредитора об изменении адреса регистрации (прописки), места работы, паспортных данных (замене паспорта) ущемляют права потребителя.</p> <p>3. Включение в договор займа (кредита) положения о частоте взаимодействия с должником до наступления факта просрочки исполнения обязательства не соответствует действующему законодательству и ущемляет права потребителей</p>	
<p>Возможность кредитной организации быть выгодоприобретателем по договору страхования потребителя в той ситуации, когда страховым случаем в такой программе названо причинение вреда жизни или здоровью непосредственно заемщику (потребителю), а оплата страховой премии возложена на заемщика, содержит все признаки навязывания заемщику соответствующей услуги и ущемления прав потребителя</p>	<p>Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 30.03.2020 № Ф01-9146/2020 по делу № А38-6121/2019</p>
<p>Условия заключенного между банком и потребителем договора, предусматривающие возможность одностороннего изменения банком процентной ставки по кредиту в связи с отказом заемщика от страхования жизни и здоровья, ущемляет права потребителя посредством установления не предусмотренной законом возможности изменения условий договора без заключения между сторонами в письменной форме соответствующего соглашения. При этом в отношении разницы (7,1 %) между размерами установленных договором процентных ставок (с заключением заемщиком договора страхования жизни и здоровья и без такового) суды обоснованно установили, что она не является разумной, носит дискриминационный характер.</p>	<p>Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 22.04.2020 № Ф02-1384/2020</p>
<p>Условие договора об обязанности уплаты вознаграждения за сбор, обработку и техническую передачу информации о заемщике, связанной с распространением на него условий договора страхования, а также о компенсации расходов банку на оплату страховой премии, признается ущемляющим права потребителя</p>	<p>Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 29.03.2021 № Ф04-691/2021 по делу № А27-4673/2020</p>
<p>Отсутствие в договоре конкретного перечня третьих лиц, которым хозяйствующий субъект вправе передать персональные данные потребителя, ущемляет права потребителя.</p>	<p>Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 18.02.2021 № Ф06-904/2021 по делу № А65-16592/2020</p>
<p>В заявлении о предоставлении потребительского кредита согласие на заключение договора страхования отмечено типографским способом (крестиком), а не лично потребителем, выбор услуги страхования не охвачен самостоятельной волей потребителя, потребителю не предоставлена возможность отказаться от данного условия, что ущемляет права потребителя.</p>	<p>Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 25.11.2020 № Ф06-67715/2020 по делу № А12-7258/2020</p>

Продолжение табл. 3.2.5

1	2
Наличие типовой формы договора (оферты), не позволяющей и не предлагающей клиенту внесения предложений относительно условий договора, либо возможности отказаться от каких-либо условий, не может быть квалифицировано как соблюдение при заключении договора принципа свободы договора с учетом специального правового статуса потребителя. Суды обоснованно исходили из того, что подпись потребителя на договоре не может служить безусловным доказательством наличия права выбора, поскольку без подписания договора, содержащего указанные в нем условия, кредит не выдавался.	Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 30.03.2021 № Ф08-2060/2021 по делу № А53-22054/2020
Условие договора срочного вклада об отказе в заключении договора на имя третьего лица противоречит ст. 842 ГК РФ и нарушает (ограничивает) права потребителя.	Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 30.11.2020 № Ф09-7248/20 по делу № А50-34380/2019

Всего в 2020 году было дано 1 372 заключения по делу в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (в 2019 году – 1305). Таким образом, за последний год прирост составил 5 % (см. рис. 3.2.15).

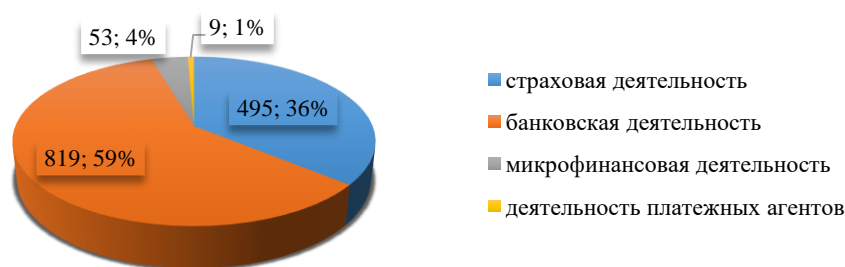


Рис. 3.2.15. Структура дачи заключений в судах по делам о защите прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора, по видам финансовой деятельности участников судебного процесса, 2020 год

Больше всего заключений в судах по делам о защите прав потребителей от общего количества дано Управлением Роспотребнадзора в Республике Татарстан, которое уже третий год удерживает лидерство по данному показателю (29 %).

Доля решений, вынесенных судом в пользу потребителей финансовых услуг в случаях дачи заключения Роспотребнадзором, в 2020 году составила 85 %, или 961 положительных решений на 1 129 рассмотренных судом дел с участием Роспотребнадзора в форме дачи заключения по делу (в 2019 году – 85,5 %).

В 2020 году всего в судебные органы подано 103 исковых заявления, из которых 62 иска удовлетворено судом (60 %), аналогичный показатель за период 2019 г. составил 125 исков, из которых удовлетворено 110 исков или 88 %.

Наибольшее количество исков было направлено следующими территориальными органами Роспотребнадзора в субъектах: Забайкальский край (15), Красноярский край (13), Республика Бурятия (10), Республика Татарстан (8), г. Москва (8), Свердловская область (7).

Продолжилось наращивание правоприменительной практики Роспотребнадзора, связанной с защитой прав и законных интересов конкретных потребителей. Всего в общей сложности в судебные органы в 2020 г. направлено 96 таких исков, из которых 61 иск удовлетворен.

По результатам рассмотрения исковых заявлений судебными органами в пользу потребителей присуждено 6 328,4 тыс. рублей из которых 238,5 тыс. руб. взыскано в качестве компенсации морального вреда (в 2019 г. судами удовлетворено 107 исковых заявлений и в пользу потребителя взыскано 9 204,2 тыс. рублей).

Справочно:

Как следует из доклада председателя Верховного Суда Российской Федерации В. М. Лебедева, озвученного на Форуме председателей верховных судов стран БРИКС «Защита прав потребителей в современных экономических условиях»¹⁰⁸, в настоящее время большинство дел о защите прав потребителей составляют споры, связанные с оказанием финансовых услуг (246,6 тыс. дел или 58 %). По этой категории дел удовлетворены 86 % требований.

Одним из последствий применения судами Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей к банковским и страховым услугам стал запрет навязывания гражданам дополнительных платных услуг – например, Верховный Суд Российской Федерации разъяснил, что подключение заемщика к программе страхования жизни и здоровья не может являться обязательным условием предоставления потребительского кредита.

При подключении заемщика к такой программе банк обязан довести до его сведения информацию не только о характере оказываемых страховых услуг и порядке их оплаты, но и о праве заемщика на отказ от участия в программе. При неисполнении этой обязанности потребитель вправе отказаться от страховой услуги и потребовать возмещения убытков.

В современных экономических условиях особое значение имеет поддержка потребителей финансовых услуг, находящихся в сложном материальном положении.

В связи с этим, признавая и защищая принцип надлежащего исполнения обязательств, суды Российской Федерации руководствуются требованиями справедливости и разумности гражданско-правовой ответственности потребителей.

В соответствии с правовой позицией Верховного Суда Российской Федерации гражданин-потребитель вправе предъявить к банку иски о взыскании суммы неустойки по кредитному договору при ее несоразмерности последствиям просрочки оплаты кредита.

Отсутствие у должника необходимых денежных средств по общему правилу не является основанием для освобождения от ответственности за неисполнение обязательств.

Вместе с тем Верховный Суд Российской Федерации разъяснил, что в условиях противодействия распространению коронавирусной инфекции отсутствие у гражданина-заемщика денежных средств, вызванное ограничительными мерами, может быть признано обстоятельством непреодолимой силы и основанием для освобождения от ответственности.

В 2020 году в целях совершенствования законодательства был принят и разработан ряд последовательных и необходимых изменений, затрагивающих интересы потребителей¹⁰⁹:

1. В 2020 году был принят Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 290-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (о расширении круга субъектов предпринимательства, обязанных обеспечить

¹⁰⁸ Доклад председателя Верховного Суда Российской Федерации Вячеслава Михайловича Лебедева на Форуме председателей верховных судов стран БРИКС «Защита прав потребителей в современных экономических условиях» от 08.09.2020 (см. приложение 1)

¹⁰⁹ Источник: Роспотребнадзор и Банк России.

потребителю оплату товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт), разработанный Роспотребнадзором, в соответствии с пунктом 01.01.005.004 Плана мероприятий по направлению «Нормативное регулирование цифровой среды» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденного на заседании Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 18 декабря 2017 г. протокол № 2.

Указанный закон направлен на стимулирование дальнейшего расширения инфраструктуры приема национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт и на создание правовых условий для реализации прав потребителей по оплате товаров (работ, услуг), в том числе приобретаемых посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Принятым законом обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

При этом законом предусматривается поэтапное снижение порога выручки от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год, при превышении которого продавец (исполнитель, владелец агрегатора) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт, с сорока миллионов рублей до тридцати миллионов рублей – в период с 1 марта до 30 июня 2021 г. включительно, до двадцати миллионов рублей – с 1 июля 2021 г. Основные положения данного закона вступили в силу с 1 ноября 2020 г.

2. Принят Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 306-ФЗ), который совершенствует порядок взаимодействия брокера, форекс-дилера и управляющей компании (далее – участники финансового рынка) с лицами, не являющимися квалифицированными инвесторами. Новый порядок взаимодействия, предусматривающий процедуру тестирования, предполагает получение участником финансового рынка информации о том, что клиент обладает знаниями в отношении финансового инструмента, с которым совершается операция, и понимает риски, сопряженные с ней. Закон № 306-ФЗ также предусматривает, что по общему правилу договоры, являющиеся производными финансовыми инструментами, могут заключаться не на биржевых торгах с физическим лицом либо за его счет при условии, что такое лицо признано квалифицированным инвестором. Указанные договоры могут заключаться с физическим лицом, не признанным квалифицированным инвестором, или за его счет только при соблюдении условий, установленных Законом № 306-ФЗ. Кроме того, Законом № 306-ФЗ предусматривается информирование инвестора, получающего статус квалифицированного инвестора, о последствиях такого решения, а также изменение условий допуска ценных бумаг иностранных эмитентов к публичному обращению в Российской Федерации. Закон № 306-ФЗ вступил в силу с 31 июля 2020 г., при этом отдельные положения, в том числе нормы о тестировании, вступают в силу с 1 апреля 2022 г.

3. Принят Федеральный закон от 13 июля 2020 г. № 196-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», который направлен на защиту прав граждан-членов КПК и ограничение злоупотреблений

недобросовестных лиц, использующих организационно-правовую форму потребительских кооперативов.

4. Принят Федеральный закон от 3 апреля 2020 г. № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа» (далее – Закон № 106-ФЗ), который наделяет Банк России полномочиями по повышению финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства, а также по обеспечению доступности финансовых услуг для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства Российской Федерации. Наличие законодательно закрепленных за Банком России полномочий по определению приоритетов, целей и задач в сфере обеспечения доступности финансовых услуг, а также способов их достижения для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства создает условия для достижения долгосрочного ориентира на обеспечение необходимого уровня доступности финансовых услуг для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства Российской Федерации. Закон № 106-ФЗ также закрепляет за Банком России функции по повышению финансовой грамотности и обеспечению доступности финансовых услуг для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства и предусматривает их осуществление во взаимодействии с Правительством Российской Федерации.

5. Принят Федеральный закон от 25 мая 2020 г. № 161-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» и приостановлении действия отдельных положений Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», направленный на индивидуализацию страхового тарифа по ОСАГО. Страховщики устанавливают базовые ставки страхового тарифа, в рамках установленного Банком России коридора, в зависимости от самостоятельно определяемого набора факторов (за исключением факторов, применение которых запрещено Банком России). Цель указанных изменений состоит в том, чтобы позволить применять к каждому страхователю более справедливый тариф в зависимости от присущих именно ему индивидуальных особенностей, влияющих на степень страхового риска.

6. Принят Федеральный закон от 24 апреля 2020 г. № 149-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», отменяющий запрет на деятельность страховых агентов и страховых брокеров в сети «Интернет» и закреплена возможность оказания ими услуг от имени и за счет страховщика, связанных с добровольным страхованием и ОСАГО, в электронной форме, также обеспечена возможность дистанционного оказания страховых услуг в рамках всех видов добровольного страхования. Изменения позволят расширить способы продаж страховых услуг, повысят их проникновение и в целом будут способствовать развитию конкуренции на страховом рынке.

7. Принят Федеральный закон от 20 июля 2020 г. № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы», предусматривающий регулирование деятельности операторов финансовых платформ. Статус оператора финансовой платформы приобретается путем включения оператора финансовой платформы в реестр операторов финансовых платформ, ведение которого осуществляет Банк России. Таким образом, оказание услуг операторами финансовых платформ призвано обеспечить более высокий уровень защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг в сравнении с оказанием аналогичных услуг лицами, не включенными в реестр операторов финансовых платформ. Так, в рамках указанного закона

предусмотрены требования к операторам финансовых платформ (в том числе к минимальному размеру их собственных средств, деловой репутации должностных лиц, раскрытию информации и др.), к правилам финансовых платформ, порядку использования операторами финансовых платформ специальных счетов, на которых находятся денежные средства потребителей финансовых услуг (специальный счет – номинальный счет, который может использоваться для совершения финансовых сделок на финансовой платформе), требование об обязательном предоставлении информации о финансовых сделках и операциях по ним регистратору финансовых транзакций, при этом имеющаяся у него информация считается достоверной, пока в судебном порядке не доказано иное, и ряд иных требований, направленных на защиту прав и интересов потребителей финансовых услуг при заключении ими финансовых сделок с использованием финансовых платформ.

8. Принят Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», вводящий в регулируемую плоскость отношения, связанные с выпуском, учетом и обращением цифровых финансовых активов (далее – ЦФА), а также устанавливающий регулирование деятельности таких субъектов, как оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск ЦФА, и оператор обмена ЦФА. Указанным законом, в частности, предусматриваются требования к выпуску ЦФА, в том числе к решению об их выпуске, к учету и обращению ЦФА, к вышеупомянутым операторам (в том числе, к ряду их должностных лиц) и их ответственности, к правилам информационных систем, в которых осуществляется выпуск ЦФА, и правилами обмена ЦФА. Закон также наделяет Банк России полномочием по определению признаков ЦФА, приобретение которых может осуществляться только лицом, являющимся квалифицированным инвестором, и (или) признаков ЦФА, приобретение которых лицом, не являющимся квалифицированным инвестором, может осуществляться только в пределах установленной Банком России суммы денежных средств, передаваемых в их оплату, и (или) совокупной стоимости иных ЦФА, передаваемых в качестве встречного предоставления.

9. Принят 16 декабря 2020 г. Государственной Думой в 1 чтении законопроект № 987674-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», направленный на создание правовых условий для осуществления обмена документами и информацией между потерпевшим и страховщиком полностью в электронном виде.

10. Разработан проект федерального закона № 1120950-7 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации (в части выполнения обязательств Российской Федерации по допуску филиалов иностранных юридических лиц государств – членов ВТО к осуществлению страховой деятельности на территории Российской Федерации)», направленный на обеспечение допуска с 22 августа 2021 г. иностранных страховых организаций на российский страховой рынок в целях исполнения обязательств, которые были приняты Российской Федерацией при вступлении во Всемирную торговую организацию. Законопроектом предусматривается формирование правовой основы коммерческого присутствия иностранных страховых организаций на территории Российской Федерации в форме филиалов, в том числе определяются условия и порядок лицензирования, требования, которым должны соответствовать такие организации на протяжении своей деятельности, порядок осуществления надзора за ними, а также способы защиты прав потребителей страховых услуг.

11. Разработан проект федерального закона «О гарантировании прав по договорам страхования жизни», предусматривающий введение системы гарантирования прав по договорам страхования жизни, участниками которой являются страховщики, имеющие лицензию на осуществление добровольного страхования жизни, Агентство по страхованию вкладов, Банк России и страхователи (выгодоприобретатели), являющиеся физическими лицами и кредитными организациями.

12. Разработан проект федерального закона № 1056530-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части создания автоматизированной информационной системы страхования», внесенный 16 ноября 2020 г. в Государственную Думу. Проект федерального закона направлен на повышение конкуренции на страховом рынке, одним из условий которой является информационная прозрачность страхового рынка, что будет в результате отвечать интересам страхователей, выгодоприобретателей и застрахованных лиц.

13. Разработан проект федерального закона о гарантировании прав участников негосударственных пенсионных фондов в системе негосударственного пенсионного обеспечения, направленный на защиту прав и законных интересов участников негосударственных пенсионных фондов, повышение уровня пенсионного обеспечения граждан за счет стимулирования их участия и участия работодателей в программах негосударственного пенсионного обеспечения, а также укрепление доверия к пенсионной системе Российской Федерации.

14. Разработан проект федерального закона о санации негосударственных пенсионных фондов, направленный на защиту прав клиентов негосударственных пенсионных фондов, обеспечение выполнения их обязательств перед участниками и застрахованными лицами в полном объеме и минимизацию негативных последствий для финансового рынка в случае потери негосударственными пенсионными фондами финансовой устойчивости. Проект основывается на действующих механизмах санации кредитных и страховых организаций и предусматривает применение Банком России мер по предупреждению банкротства негосударственного пенсионного фонда, в отношении которого выявлены признаки неустойчивого финансового положения, создающего угрозу правам и законным интересам его клиентов.

15. В 2020 году вступили в силу изменения в Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон № 161-ФЗ), предусматривающие, что при приостановлении или прекращении использования клиентом электронного средства платежа в случаях, предусмотренных Законом № 161-ФЗ, оператор по переводу денежных средств обязан в день такого приостановления или прекращения в порядке, установленном договором, предоставить клиенту информацию о приостановлении или прекращении использования электронного средства платежа с указанием причины такого приостановления или прекращения.

Кроме того, в целях обеспечения удобства и доступности использования транспортных и школьных карт, являющихся неперсонифицированными электронными средствами платежа, в Закон № 161-ФЗ были внесены изменения, предусматривающие возможность пополнения таких карт наличными деньгами.

16. В рамках полномочий, предоставленных Банку России Федеральным законом от 3 июля 2019 г. №173-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», в правилах платежной системы Банка России установлена обязательность использования СБП для осуществления перевода денежных средств по распоряжениям своих клиентов. Для обеспечения доступности СБП для потребителей установлены ограничения размера платы, взимаемой банками с физических лиц за перевод денежных средств через СБП:

– с физических лиц (плательщиков) не взимается плата за перевод денежных средств в оплату товаров, работ, услуг (операции С2В);

– плата, взимаемая за перевод денежных средств между физическими лицами (операции С2С), ограничена следующим образом: при переводе на сумму до 100 000 руб. в месяц – 0,00 руб.; при переводе на сумму, превышающую 100 000 руб. в месяц – не более 0,5 % от суммы перевода денежных средств, но и не более, чем 1 500 руб. за перевод.

По состоянию на 31 декабря 2020 г. в СБП реализованы:

– переводы денежных средств между физическими лицами, в том числе по инициативе получателя (операции С2С);

– оплата физическими лицами товаров, работ, услуг (операции С2В);

– переводы денежных средств юридическими лицами в пользу физических лиц (операции В2С).

17. В 2020 году в рамках работы по совершенствованию системы обязательного страхования вкладов в банках Российской Федерации (далее – ССВ) принят разработанный при участии Банка России Федеральный закон от 25 мая 2020 г. № 163-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 163-ФЗ), предусматривающий распространение страховой защиты на денежные средства:

– отдельных некоммерческих организаций, в том числе товариществ собственников недвижимости, благотворительных фондов и религиозных организаций (с лимитом 1,4 млн рублей);

– размещенные на специальных счетах, предназначенных для формирования и использования средств фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (с лимитом 10 млн рублей).

Федеральным законом № 163-ФЗ также увеличен лимит страхового возмещения до 10 млн рублей по временно высоким остаткам денежных средств граждан, образовавшимся в результате наступления особых жизненных обстоятельств (например при продаже квартиры, получении наследства, исполнении решения суда).

В среднесрочной перспективе Банк России планирует реализацию дальнейшего расширения периметра ССВ посредством распространения страховой защиты на денежные средства иных юридических лиц.

18. В 2020 году Банком России велась работа по подготовке законопроектных предложений в части совершенствования порядка расчета ПСК, предусматривающих обязательное включение в расчет ПСК сумм платежей заемщиков за иные оказываемые им услуги, что позволит сделать расчет ПСК более точным и усилить конкуренцию между кредиторами в борьбе за клиента. Работа над указанными законопроектными предложениями продолжается в 2021 году.

19. Принят 15 декабря 2020 г. Государственной Думой в 1 чтении проект федерального закона № 996066-7 «О внесении изменения в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности», направленный на повышение информированности вкладчика об условиях привлечения денежных средств физических лиц во вклады, а также снижение рисков вкладчиков при принятии решения о выборе конкретного вклада и кредитной организации, привлекающей денежные средства во вклады.

20. Принят 9 июля 2020 г. Государственной Думой в 1-м чтении проект федерального закона № 942236-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», направленный на совершенствование законодательства о потребительском кредитовании и устранение неопределенностей в

правоприменении, повышение защиты прав и интересов заемщиков, а также на уточнение прав и обязанностей сторон потребительского кредита (займа).

Также Банком России представлены сведения об изданных нормативных актах Банка России, регулирующих деятельность финансовых организаций в части предоставления ими услуг физическим лицам, и планах по изданию таких актов на 2021 год.

1. Нормативные акты, регулирующие деятельность страховых организаций в части предоставления услуг физическим лицам, изданные в 2020 году:

1.1. Указание Банка России от 10 января 2020 г. № 5385-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта)».

1.2. Указание Банка России от 10 января 2020 г. № 5384-У «О предельных (минимальных и максимальных) значениях страховых тарифов по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика за причинение при перевозках вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров, а также максимальном размере расходов на осуществление обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение при перевозках вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и размере отчислений в компенсационный фонд».

1.3. Указание Банка России от 29 июня 2020 г. № 5488-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 14 ноября 2016 г. № 4190-У «О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

1.4. Указание Банка России от 16 июля 2020 г. № 5505-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 19 сентября 2014 г. № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

1.5. Указание Банка России от 28 июля 2020 г. № 5515-У «О страховых тарифах по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

1.6. Указание Банка России от 22 сентября 2020 г. № 5558-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 14 ноября 2016 г. № 4190-У «О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

1.7. Указание Банка России от 22 сентября 2020 г. № 5559-У «О внесении изменений в приложение 1 к Положению Банка России от 19 сентября 2014 г. № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

2. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность страховых организаций в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2021 году:

2.1. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 11 января 2019 г. № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика», которым будут установлены требования к раскрытию информации об исторической доходности по договорам страхования жизни с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика, усилению страховой защиты по риску смерти, а также к предоставлению права страхователю отказаться от

договора до уплаты третьего страхового взноса, а по договорам, предусматривающим внесение страховой премии единовременно, до истечения 30 дней со дня заключения договора.

2.2. Проект Указания Банка России «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования в части предоставления информации об условиях добровольного страхования», которым устанавливается стандартизированный подход к раскрытию потребителям страховых услуг информации о страховом продукте в доступной форме, позволяющей принять обоснованное решение о целесообразности его приобретения. Требования к информационному документу и его рекомендуемая форма устанавливаются Банком России.

3. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность микрофинансовых институтов в части предоставления услуг физическим лицам, изданные в 2020 году:

3.1. Указание Банка России от 19 ноября 2020 г. № 5626-У «О ведении Банком России государственного реестра ломбардов».

3.2. Указание Банка России от 19 ноября 2020 г. № 5627-У «О ведении Банком России государственного реестра микрофинансовых организаций».

3.3. Указание Банка России от 8 апреля 2020 г. № 5432-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 26 декабря 2017 г. № 622-П «О порядке раскрытия информации о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находятся банки – участники системы обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации, а также о порядке раскрытия и представления в Банк России информации о структуре и составе акционеров (участников) негосударственных пенсионных фондов, страховых организаций, управляющих компаний, микрофинансовых компаний, в том числе о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых они находятся».

4. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность микрофинансовых институтов в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2021 году:

4.1. Указание Банка России от 2 февраля 2021 г. № 5721-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов».

4.2. Указание Банка России от 2 февраля 2021 г. № 5722-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности и иных документов и информации кредитных потребительских кооперативов».

4.3. Проект Указания Банка России «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах обслуживания клиентов».

4.4. Проект Указания Банка России «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия кредитными потребительскими кооперативами, число членов которых превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, информации и документов на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 30 мая 2016 г. № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержании

видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций».

4.6. Проект Указания Банка России «Об установлении формы залогового билета».

5. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность инвестиционных финансовых посредников в части предоставления услуг физическим лицам, изданные в 2020 году:

5.1. Субъекты рынка коллективных инвестиций.

5.1.1. Указание Банка России от 22 июля 2020 г. № 5511-У «О требованиях к выявлению конфликта интересов и управлению конфликтом интересов управляющей компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, и специализированного депозитария»6.

5.1.2. Указание Банка России от 2 ноября 2020 г. № 5609-У «О раскрытии, распространении и предоставлении информации акционерными инвестиционными фондами и управляющими компаниями инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, а также о требованиях к расчету доходности инвестиционной деятельности акционерного инвестиционного фонда и управляющей компании паевого инвестиционного фонда».

5.2. Субъекты рынка ценных бумаг (в части деятельности брокеров, дилеров, форекс-дилеров, деятельности по управлению ценными бумагами, по инвестиционному консультированию).

5.2.1. Указание Банка России от 13 апреля 2020 г. № 5436-У «Об установлении обязательного норматива краткосрочной ликвидности для брокера, которому клиентами предоставлено право использования их денежных средств в его интересах».

5.2.2. Указание Банка России от 13 августа 2020 г. № 5531-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 31 января 2017 г. № 577-П «О правилах ведения внутреннего учета профессиональными участниками рынка ценных бумаг, осуществляющими брокерскую деятельность, дилерскую деятельность и деятельность по управлению ценными бумагами».

5.2.3. Указание Банка России от 26 ноября 2020 г. № 5636-У «О требованиях к осуществлению брокерской деятельности при совершении брокером отдельных сделок за счет клиента».

5.2.4. Указание Банка России от 7 декабря 2020 г. № 5652-У «О случаях, когда поручение клиента, указанное в пункте 23 статьи 3 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», исполняется путем совершения брокером сделки с третьим лицом не на организованных торгах, случаях исполнения брокером обязательств перед клиентом, когда брокер вправе зачислять собственные денежные средства на специальный брокерский счет, а также требованиях к осуществлению брокерской деятельности при совершении операций с денежными средствами клиентов».

5.2.5. Указание Банка России от 28 декабря 2020 г. № 5683-У «О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг».

6. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность инвестиционных финансовых посредников в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2021 году:

6.1. Субъекты рынка коллективных инвестиций.

6.1.1. Нормативный акт Банка России о требованиях к правилам доверительного управления открытым паевым инвестиционным фондом.

6.1.2. Нормативный акт Банка России о требованиях к правилам доверительного управления биржевым паевым инвестиционным фондом.

6.1.3. Нормативный акт Банка России о требованиях к правилам доверительного управления интервальным паевым инвестиционным фондом, инвестиционные паи которого не предназначены исключительно для квалифицированных инвесторов.

6.1.4. Нормативный акт Банка России о требованиях к правилам доверительного управления закрытым паевым инвестиционным фондом, инвестиционные паи которого не предназначены исключительно для квалифицированных инвесторов.

6.2. Субъекты рынка ценных бумаг (в части деятельности брокеров, дилеров, форекс-дилеров, деятельности по управлению ценными бумагами, по инвестиционному консультированию).

6.2.1. Нормативный акт Банка России об обязательных для профессиональных участников рынка ценных бумаг требованиях, направленных на выявление конфликта интересов, управление им и предотвращение его реализации, в том числе требованиях к внутренним документам, а также о запретах в отношении отдельных действий, осуществление которых свидетельствует о реализации конфликта интересов.

6.2.2. Нормативный акт Банка России о единых требованиях к правилам осуществления деятельности по управлению ценными бумагами, к порядку раскрытия управляющим информации, а также требованиях, направленных на исключение конфликта интересов управляющего.

6.2.3. Нормативный акт Банка России об установлении обязательного норматива достаточности капитала для профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих дилерскую, брокерскую деятельность, деятельность по управлению ценными бумагами и деятельность форекс-дилеров.

7. Нормативные акты Банка России, регулирующие деятельность инфраструктурных организаций в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2021 году:

7.1. Проект Указания Банка России «О порядке ограничения Банком России проведения оператором финансовой платформы отдельных операций».

7.2. Проект Указания Банка России «О порядке передачи оператором информационной системы, исключенным из реестра операторов информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, хранящейся в информационной системе сводной информации о лицах, выпустивших цифровые финансовые активы, а также об обладателях цифровых финансовых активов, выпущенных в информационной системе, и принадлежащих им цифровых финансовых активах оператору иной информационной системы».

8. Нормативные акты Банка России в части предоставления услуг физическим лицам, планируемые к изданию в 2021 году:

8.1. Указание Банка России от 11 января 2021 г. № 5691-У «О порядке рассмотрения субъектом экспериментального правового режима поступающих в его адрес жалоб лиц, права и законные интересы которых нарушены в связи с установлением и реализацией экспериментального правового режима в сфере цифровых инноваций на финансовом рынке», направленное на реализацию положений Федерального закона от 03 июля 2020 г. № 258-ФЗ «Об экспериментальных правовых режимах в сфере цифровых инноваций в Российской Федерации».

8.2. Указание Банка России от 2 февраля 2021 г. № 5718-У «О составе, формах, сроках и порядке составления и представления отчетности, и иной информации операторами финансовых платформ в Банк России».

8.3. Проект нормативного акта Банка России о составе и формате запроса кредитного отчета пользователем кредитной истории, форме подтверждения пользователем кредитной истории наличия согласия субъекта кредитной истории при

запросе его кредитного отчета и правилах поиска бюро кредитных историй информации о субъекте запрашиваемой кредитной истории.

8.4. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 26 октября 2017 г. № 4585-У «О требованиях к содержанию базовых стандартов защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров, управляющих, депозитариев, регистраторов».

8.5. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 25 января 2017 г. № 4270-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими форекс-дилеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) форекс-дилеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации».

8.6. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 15 июля 2019 г. № 5202-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации».

8.7. Нормативный акт Банка России об установлении критериев для мобильного приложения, посредством которого банком с универсальной лицензией обеспечивается возможность клиентам – физическим лицам открывать счета (вклады) в рублях, а также получать кредиты в рублях без личного присутствия после проведения идентификации клиента – физического лица в порядке, предусмотренном пунктом 58 статьи 7 Федерального закона от 7 августа 2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

8.8. Проект Указания Банка России «О внесении изменений в Указание Банка России от 29 апреля 2015 г. № 3629-У «О признании лиц квалифицированными инвесторами и порядке ведения реестра лиц, признанных квалифицированными инвесторами».

8.9. Проект Указания Банка России «О ценных бумагах, сделки с которыми могут совершаться (договорах, являющихся производными финансовыми инструментами, которые могут заключаться) физическим лицом или за его счет, только если указанное лицо является квалифицированным инвестором».

8.10. Проект Указания Банка России «О порядке проведения Банком России проверок деятельности эмитентов и участников корпоративных отношений и порядке применения Банком России иных мер в целях защиты прав и законных интересов акционеров и инвесторов».

8.11. В целях реализации положений проекта федерального закона № 942236-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», предусматривающих распространение установленного частью 11 статьи 6 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» ограничения полной стоимости потребительского кредита (далее – ПСК) на ипотечные кредиты, планируется издание Указания Банка России, определяющего категории ипотечных кредитов для применения по ним ограничения ПСК.

8.12. Проект Указания Банка России «О табличной форме условий договора банковского вклада».

9. Дополнительная информация Банка России, связанная с предоставлением услуг физическим лицам (2020–2021 гг.).

9.1. Нормативные акты Банка России.

9.1.1. Указание Банка России от 12 декабря 2020 г. № 5456-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 8 октября 2018 г. № 4927-У «О перечне, формах и порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций в Центральный банк Российской Федерации».

9.1.2. Указание Банка России от 10 августа 2020 г. № 5526-У «О внесении изменений в Указание Банка России от 8 октября 2018 г. № 4927-У «О перечне, формах и порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций в Центральный банк Российской Федерации».

9.1.3. Указание Банка России от 29 января 2020 г. № 5395-У «О порядке и сроках составления и представления в Банк России отчетов операторами инвестиционных платформ, форме отчетов операторов инвестиционных платформ и составе включаемых в них сведений».

9.1.4. Издано разработанное в 2020 году Указание Банка России от 11 января 2021 г. № 5697-У «О порядке расчета банками максимальной доходности по привлеченным вкладам» (далее – Указание № 5697-У), устанавливающее порядок расчета банками максимальной доходности по привлеченным вкладам физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, подлежащим обязательному страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» исходя из процентных ставок с учетом иной материальной выгоды и иных условий привлечения вклада в целях представления в Банк России информации о максимальной доходности по привлеченным вкладам. Данная информация используется в механизме установления банками, уплачивающих дополнительные страховые взносы в фонд обязательного страхования вкладов.

Указание № 5697-У издано взамен Указания Банка России от 27 февраля 2014 г. № 3194-У «О порядке раскрытия кредитными организациями информации о процентных ставках по договорам банковского вклада с физическими лицами» (далее – Указание № 3194-У). Положения о раскрытии банками информации о процентных ставках по договорам банковского вклада с физическими лицами, предусмотренные ранее Указанием № 3194-У, реализованы в Указании Банка России от 27 ноября 2018 г. № 4983-У «О формах, порядке и сроках раскрытия кредитными организациями информации о своей деятельности» в части ежемесячного раскрытия банками на своих сайтах в сети «Интернет» отчетности по форме 0409119 «Данные о максимальной доходности по вкладам физических лиц».

9.1.5. С 24 ноября 2020 г. вступило в силу Положение Банка России от 24 октября 2020 г. № 732-П «О платежной системе Банка России», в котором детализированы требования к кредитным организациям в части сроков обязательного предоставления своим клиентам доступа к различным сценариям перевода денежных средств с использованием системы быстрых платежей (СБП).

10. Информационные письма Банка России.

Банком России издан ряд информационных писем, направленных на защиту прав и интересов потребителей финансовых услуг, а также связанных с введением дополнительных мер поддержки и ограничению последствий распространения коронавирусной инфекции:

1. № ИН-01-59/2 от 13 января 2021 г. «Об отдельных вопросах, связанных с реализацией страховых продуктов с инвестиционной составляющей».
2. № ИН-06-59/1 от 20 января 2020 г. «Об отдельных вопросах, связанных с заключением договора обязательного страхования».
3. № ИН-06-59/22 от 20 марта 2020 г. «О предоставлении отсрочки (уменьшении) платежей в связи с коронавирусной инфекцией (COVID-19)».
4. № ИН-06-59/24 от 20 марта 2020 г. «О реструктуризации кредитов (займов) субъектам МСП».
5. № ИН-01-59/27 от 24 марта 2020 г. «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг».
6. № ИН-06-59/28 от 24 марта 2020 г. «О реализации заемщиком – физическим лицом по кредитному договору (договору займа), обязательства по которому обеспечены ипотекой, права на обращение к кредитору с требованием о предоставлении льготного периода («ипотечных каникул»)».
7. № ИН-06-59/42 от 31 марта 2020 г. «О предоставлении льготного периода в связи с уменьшением уровня дохода заемщика».
8. № ИН-06-59/49 от 5 апреля 2020 г. «Об особенностях применения Федерального закона от 03 апреля 2020 г. № 106-ФЗ».
9. № ИН-015-44/66 от 15 апреля 2020 г. «О дополнительных мерах поддержки микрофинансовых институтов».
10. № ИН-04-45/69 от 16 апреля 2020 г. «О рекомендациях по поддержке держателей платежных карт с истекшим сроком действия».
11. № ИН-06-59/79 от 22 апреля 2020 г. «О приостановлении процедуры принудительного выселения должников из жилых помещений, на которые ранее было обращено взыскание».
12. № ИН-04-45/81 от 23 апреля 2020 г. «О неприменении мер в связи с коронавирусной инфекцией (COVID-19)».
13. № ИН-015-44/82 от 27 апреля 2020 г. «О дополнительных мерах поддержки граждан и кооперативов».
14. № ИН-06-59/89 от 15 мая 2020 г. «О порядке взаимодействия с заемщиками по вопросам установления льготного периода или реструктуризации».
15. № ИН-06-59/90 от 18 мая 2020 г. «О применении Федерального закона от 3 апреля 2020 г. № 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».
16. № ИН-06-59/93 от 28 мая 2020 г. «О реализации кредиторами программ реструктуризации кредитов (займов)».
17. № ИН-06-59/98 от 8 июня 2020 г. «О предоставлении льготного периода субъектам малого и среднего предпринимательства».
18. № ИН-06-59/102 от 19 июня 2020 г. «Об условиях реализации продуктов страхования рисков, связанных с заражением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19)».
19. № ИН-06-59/104 от 30 июня 2020 г. «Об отзыве заявления о предоставлении льготного периода и его досрочном прекращении».
20. № ИН-06-59/116 от 4 августа 2020 г. «Об отдельных вопросах досрочного возврата потребительского кредита (займа)».
21. № ИН-015-53/119 от 11 августа 2020 г. «О применении Федерального закона № 161-ФЗ».

22. № ИН-015-59/120 от 12 августа 2020 г. «Об отдельных вопросах, связанных с внесением изменений в страховой полис обязательного страхования».

23. № ИН-015-59/123 от 21 августа 2020 г. «О реализации кредиторами в индивидуальных условиях договоров потребительского кредита (займа) возможности установления заемщиками запрета уступки кредиторами третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа)».

24. № ИН-06-59/126 от 26 августа 2020 г. «О рекомендациях Банка России по вопросам взимания платы за предоставление потребительского займа».

25. № ИН-015-59/127 от 27 августа 2020 г. «О рекомендациях в отношении дистанционных способов взаимодействия с клиентами».

26. № ИН-015-59/129 от 31 августа 2020 г. «О порядке взаимодействия кредиторов с заемщиками при реализации кредиторами собственных программ рефинансирования кредитов (займов), соответствующих условиям Федерального закона № 106-ФЗ».

27. № ИН-06-59/130 от 11 сентября 2020 г. «О паспортизации финансовых продуктов».

28. № ИН-06-59/131 от 14 сентября 2020 г. «О формах ключевых информационных документов микрофинансовых компаний и кредитных потребительских кооперативов».

29. № ИН-06-59/133 от 16 сентября 2020 г. «О недопустимости проставления автоматического согласия на заключение дополнительно договоров добровольного страхования при заключении договоров обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств или добровольного страхования, а также реализации иных услуг».

30. № ИН-06-59/140 от 30 сентября 2020 г. «О продлении отдельных мер по ограничению последствий распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)».

31. № ИН-06-59/141 от 30 сентября 2020 г. «О реструктуризации кредитов (займов) субъектам МСП».

32. № ИН-06-59/142 от 30 сентября 2020 г. «О реструктуризации кредитов(займов), предоставленных физическим лицам».

33. № ИН-04-45/139 от 30 сентября 2020 г. «О неприменении мер».

34. №ИН-06-59/144 от 5 октября 2020 г. «Об осуществлении мониторинга информации по счетам клиентов-физических лиц, в отношении которых прекращено производство по делу о банкротстве / завершена реструктуризация долгов гражданина / завершена реализация имущества гражданина».

35. № ИН-06-59/145 от 6 октября 2020 г. «О посреднической деятельности профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих брокерскую и депозитарную деятельность, при заключении гражданско-правовых договоров займа».

36. № ИН-015-44/146 от 6 октября 2020 г. «О мерах поддержки граждан при взаимодействии с микрофинансовыми институтами в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

37. № ИН-06-59/148 от 12 октября 2020 г. «О праве потребителя на отказ от дополнительных платных услуг».

38. № ИН-06-59/149 от 15 октября 2020 г. «О порядке рассмотрения обращений, связанных с инвестированием в инвестиционные паи паевых инвестиционных фондов».

39. № ИН-06-59/151 от 19 октября 2020 г. «Об оплате услуг за проведение осмотра, независимой экспертизы (оценки) поврежденного транспортного средства в рамках заключенного договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

40. № ИН-06-59/156 от 3 ноября 2020 г. «По вопросу регулирования кредитных договоров участия в долевом строительстве».

41. № ИН-06-59/157 от 3 ноября 2020 г. «О порядке оказания услуг по выдаче держателям платежных карт наличных денег одновременно с покупкой в торгово-сервисных предприятиях».

42. № ИН-015-44/159 от 16 ноября 2020 г. «О недопустимости недобросовестной практики на финансовом рынке».

43. № ИН-06-59/168 от 8 декабря 2020 г. «О недопустимости установления ограничений по внесению сведений об иностранном национальном водительском удостоверении при оформлении договора ОСАГО в виде электронного документа».

44. № ИН-06-59/177 от 24 декабря 2020 г. «О продлении отдельных мер по ограничению последствий распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)».

45. № ИН-06-59/178 от 24 декабря 2020 г. «О реструктуризации кредитов (займов) физическим лицам и субъектам МСП».

46. № ИН-06-59/181 от 24 декабря 2020 г. «Об отдельных вопросах взаимодействия с потребителями».

47. № ИН-01-59/174 от 15 декабря 2020 г. «О недопустимости предложения сложных инвестиционных продуктов неквалифицированным инвесторам».

48. № ИН-04-45/175 от 18 декабря 2020 г. «О неприменении мер и о поддержке держателей карт с истекшим сроком действия».

49. № ИН-01-59/184 от 29 декабря 2020 г. «О рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, и предоставлению финансовых продуктов (услуг) населению посредством дистанционных (цифровых) каналов».

50. № ИН-08-41/189 от 31 декабря 2020 г. «О включении в расчет полной стоимости потребительского кредита (займа) платежей за дополнительные услуги».

Деятельность финансовых уполномоченных в Российской Федерации¹¹⁰

В 2020 году взаимодействие с финансовым уполномоченным осуществляли страховые организации и микрофинансовые организации.

В соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) обязательное взаимодействие финансовых организаций с финансовым уполномоченным организовано:

– с 1 июня 2019 г. страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, каско и ДСАГО;

– с 28 ноября 2019 г. страховыми организациями, осуществляющими деятельность по иным видам страхования (кроме организаций, осуществляющих исключительно ОМС);

– с 1 января 2020 г. микрофинансовыми организациями.

Финансовые организации, осуществляющие иные виды деятельности, в 2020 году не осуществляли взаимодействия с финансовым уполномоченным.

Таким образом, все решения финансового уполномоченного в 2020 году были приняты в отношении страховых организаций и микрофинансовых организаций.

¹¹⁰ В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ежегодно размещается отчет о деятельности финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>).

В 2020 году в Службу финансового уполномоченного поступило 187 386 обращений потребителей, из которых 150 941 обращение направлено потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 36 445 обращений – в письменной форме (рис. 3.2.16).

В среднем в 2020 году в Службу финансового уполномоченного в день поступало 756 обращений.

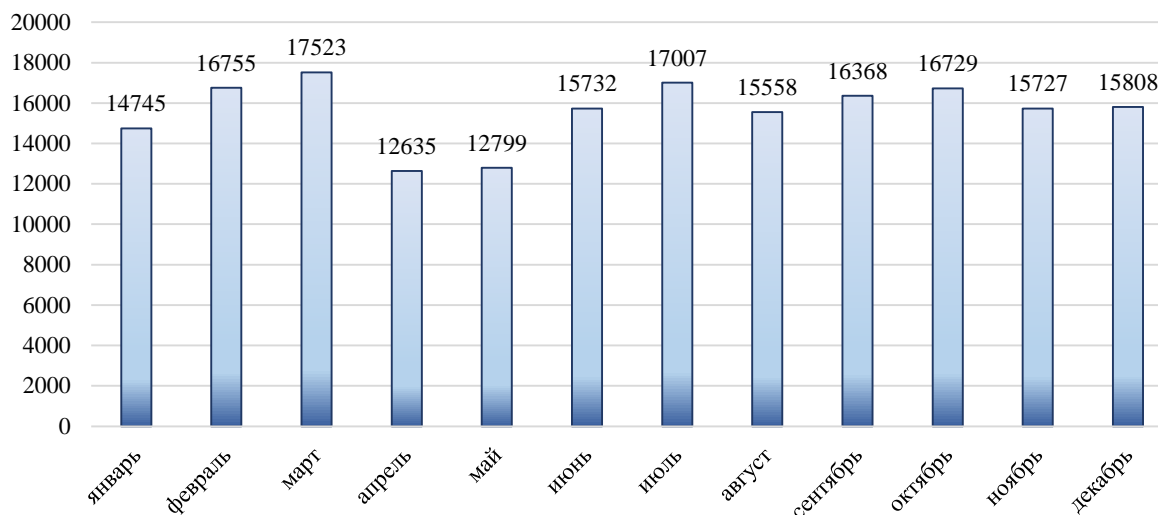


Рис. 3.2.16. Информация об обращениях, по данным Службы финансового уполномоченного, 2020 год

Средний размер требований потребителей в 2020 году составил 207 868 рублей. По сравнению с 2019 годом значение показателя уменьшилось на 1,3 % (в 2019 г. – 210 614 руб.).

Средний размер требований потребителей в 2020 году по страховым спорам составил 208 763 рубля, по спорам с микрофинансовыми организациями – 20 989 рублей.

В 2020 году обращения потребителей поступили в отношении 137 страховых организаций и 102 микрофинансовых организаций.

В 2020 году финансовому уполномоченному поступило 55 обращений потребителей в отношении финансовых организаций, не осуществлявших взаимодействие с финансовым уполномоченным.

В 2020 году в Службу финансового уполномоченного поступило 185 501 обращение в отношении страховых организаций, из которых 162 608 (87,7%) обращений связано с автострахованием, 22 893 (12,3 %) обращения – с иными видами страхования.

Наибольшее количество обращений по автострахованию связано со страховым возмещением по договорам ОСАГО (155 440 шт.), из них основное количество (59 160 шт.) приходится на споры, связанные с несогласием заявителей с размером страхового возмещения.

Наибольшее количество обращений по иным видам страхования связано со страхованием жизни и страхованием от несчастных случаев и болезней (18 633 шт.), из них основное количество (12 228 шт.) приходится на споры, связанные с возвратом страховой премии при расторжении договора страхования.

В 2020 году в Службу финансового уполномоченного поступило 834 обращения по спорам с микрофинансовыми организациями, из которых 831 (99,7 %) обращение связано с микрозаймами, 3 (0,3 %) обращения – с инвестициями.

Наибольшее количество обращений, связанных с микрозаймами, содержали требование потребителей о возврате платы за дополнительные услуги (33,2 %).

Таблица 3.2.6

Распределение обращений по видам финансовых услуг, по данным Службы финансового уполномоченного

Вид договора	Количество	Доля, %
Страхование	185 501	99,0
ОСАГО	155 440	83,0
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев	18 633	9,9
Каско	6 373	3,4
Страхование имущества	2 657	1,4
ДСАГО	795	0,4
Страхование финансовых рисков	558	0,3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	413	0,2
Страхование ответственности юридических лиц	335	0,2
Добровольное медицинское страхование	183	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	65	<0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	49	<0,1
Микрофинансирование	834	0,5
Микрозаймы	831	0,5
Инвестиции	3	<0,1
Иные финансовые услуги	770	0,4
Иное	670	0,4
Услуги кредитных организаций	96	<0,1
Услуги кредитных потребительских кооперативов	4	<0,1
Тематика обращения не указана	281	0,1
Общий итог	187 386	100,0

Таблица 3.2.7

Субъекты Российской Федерации, жители которых направили наибольшее количество обращений финансовому уполномоченному (ТОП10) (по данным Службы финансового уполномоченного), 2020 год

Субъект Российской Федерации	Количество
Краснодарский край	21 151
Республика Башкортостан	9 418
Москва	7 246
Ростовская область	6 770
Нижегородская область	6 636
Московская область	6 108
Республика Татарстан	5 935
Волгоградская область	5 790
Республика Дагестан	5 309
Новосибирская область	5 058

В 2020 году по результатам рассмотрения обращений потребителей финансовыми уполномоченными принято 114 907 решений, из которых 98 798 (86,0 %) решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в их удовлетворении (по существу спора) и 16 109 (14,0 %) решений о прекращении рассмотрения обращения.

В 2020 году средний срок рассмотрения и принятия решения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) составил:

- по обращению потребителей – 16 рабочих дней;
- по обращению лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации – 27 рабочих дней.

В 2019 году средний срок рассмотрения и принятия решения финансовым уполномоченным по обращению потребителей составлял 20 и 31 рабочий день соответственно.

В 2020 году по результатам рассмотрения обращений потребителей финансовыми уполномоченными принято 98 798 решений по существу спора, из которых 42 728 – решения о полном или частичном удовлетворении требований потребителя (43,3 %), 56 070 – решения об отказе в удовлетворении требований потребителя (56,7 %) (рис. 3.2.17).

За отчетный период в отношении страховых организаций финансовым уполномоченным принято 98 689 решений по существу спора.

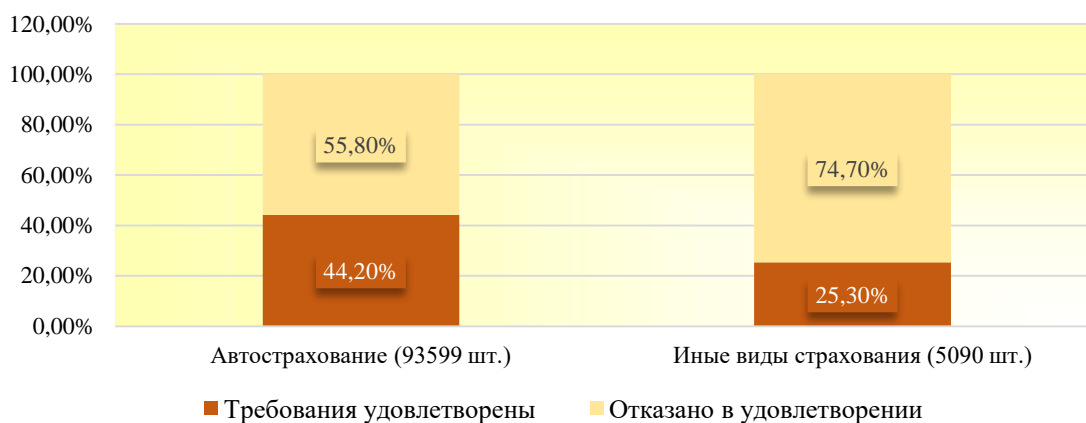


Рис. 3.2.17. Данные Службы финансового уполномоченного, 2020 год

Таблица 3.2.8

**Информация о принятых решениях в сфере страхования,
по данным Службы финансового уполномоченного**

Вид договора	Количество решений	Доля, %
ОСАГО	90 677	91,9
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	4 087	4,1
Каско	2 648	2,7
Страхование имущества	650	0,7
ДСАГО	275	0,3
Страхование финансовых рисков	103	0,1
Страхование ответственности юридических лиц	101	0,1
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	98	0,1
Добровольное медицинское страхование	33	<0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	15	<0,1
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	2	<0,1
Общий итог	98 689	100,0

За отчетный период в отношении микрофинансовых организаций финансовым уполномоченным принято 109 решений.

В 61,5 % случаев требования потребителей удовлетворены, в 38,5 % случаев потребителям отказано в удовлетворении заявленных требований.

В 2020 году финансовыми уполномоченными прекращено рассмотрение 16 109 обращений, из них в 278 случаях (1,7 %) в связи с добровольным исполнением финансовой организацией требований потребителя.

В 2020 году 65 945 обращений потребителей не приняты к рассмотрению:

1) из них в 43 330 случаях потребителям отказано в принятии в связи с тем, что обращения не подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным;

2) в 22 615 случаях потребителям направлены разъяснения Службы обеспечения финансового уполномоченного о порядке подачи обращения финансовому уполномоченному, в том числе в 1 353 случаях в связи с отсутствием платы за рассмотрение обращений лиц, которым уступлено право требования потребителя.

По состоянию на 10 февраля 2021 г. из 42 728 решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, принятых финансовыми уполномоченными в 2020 году, финансовыми организациями обжаловано 14 412 решений.

По состоянию на 10 февраля 2021 г. судами вынесено 7 322 решения по делам об обжаловании страховыми организациями решений финансового уполномоченного, из них:

1) в 3 337 случаях решение финансового уполномоченного оставлено судом без изменения (в иске отказано);

2) в 327 случаях решение финансового уполномоченного отменено судом (иск удовлетворен);

3) в 3 658 случаях решение финансового уполномоченного изменено, из них в 3 529 случаях решение изменено в связи с уменьшением судом размера подлежащей уплате неустойки на основании статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.3. Жилищно-коммунальные услуги и долевое строительство жилья

3.3.1. Жилищно-коммунальные услуги

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) относится к числу тех сфер экономики, которые напрямую определяют уровень жизни и благополучия большинства граждан Российской Федерации, поэтому происходящие в этой сфере преобразования затрагивают интересы каждого, а решение возникающих проблем требует особого внимания и консолидации усилий как со стороны государства, так и непосредственно субъектов управления жилищно-коммунальным хозяйством и собственников жилья.

Вопросы реформирования и развития ЖКХ прорабатываются на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Применительно к данной сфере в последние годы подготовлено значительное количество нормативно-правовых, распорядительных и методических документов.

На период 2016–2020 гг. Правительством Российской Федерации была утверждена Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 г.¹¹¹, призванная определить основные приоритеты, среднесрочные цели и задачи государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также сформировать у участников правоотношений в сфере

¹¹¹ Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 26 января 2016 г. № 80-р (далее – Стратегия-2020).

жилищно-коммунального хозяйства, инвесторов, потребителей ресурсов и жилищно-коммунальных услуг единые ориентиры и ожидания относительно направлений и перспектив развития жилищно-коммунального хозяйства.

В 2020 году Минстроем России был разработан проект Стратегии развития ЖКХ в России на период до 2035 года¹¹². Направления и основания для активной и целенаправленной работы по развитию отрасли жилищно-коммунального хозяйства отражены в целом ряде иных документов стратегического планирования, включая Стратегию национальной безопасности Российской Федерации¹¹³.

В 2020 году существенным для потребителей услуг стало введение в России до 1 января 2021 г. моратория на начисление и взыскание неустойки по долгам за ЖКУ, что означало приостановление взыскания неустойки (штрафа, пени) в случае несвоевременных и (или) внесенных не в полном размере платы за жилое помещение, коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт (постановление Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 г. № 424 «Об особенностях предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») и изменение правил предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (постановление Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 г. № 420 «О внесении изменений в Правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и об особенностях предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2020 г. № 1130 «О внесении изменений в Правила предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», постановление Правительства Российской Федерации от 19 октября 2020 г. № 1703 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 г. № 420»).

Ряд актуальных изменений в законодательстве в 2020 году, касающихся сферы ЖКХ, затрагивающих интересы потребителей услуг, отмечен и тем, что:

– скорректированы правила содержания общего имущества в многоквартирном доме и правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (постановление Правительства Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 950 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам совершенствования организации учета электрической энергии»). Изменения коснулись взаимоотношений поставщиков электрической энергии, управляющих организаций, ТСЖ и потребителей по установке (замене) приборов учета (ПУ), снятию показаний, обмену информацией и т. п. До июля 2020 года за установку, замену и ремонт индивидуальных приборов учета электроэнергии отвечали собственники помещений в многоквартирных домах (МКД), а общедомовых ПУ – управляющие организации/ТСЖ. С 1 июля 2020 г. данные обязанности в многоквартирных домах перешли к гарантирующим поставщикам, а в жилых домах – к сетевым компаниям. С 1 июля 2020 г. ответственность за коммерческий учет электроэнергии перенесена с потребителей на сетевые организации и гарантирующих поставщиков. Обязанность заменять электросчетчики у потребителей (в помещениях), а также общедомовых ОДПУ в МКД возложена на сетевые организации и гарантирующих поставщиков;

– продлен до 1 января 2021 г. срок проведения в 2020 году годового общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме членов товарищества собственников жилья и членов жилищного, жилищно-строительного или иного

¹¹² Приказ Минстроя России от 25 апреля 2019 г. № 240/пр «О создании межведомственной рабочей группы по разработке проекта Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2035 года».

¹¹³ Утверждена Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683.

специализированного потребительского кооператива (Федеральный закон от 25 мая 2020 г. № 156-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»);

– упрощен порядок проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования с использованием ГИС ЖКХ (Федеральный закон от 25 мая 2020 г. № 156-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»);

– уточнены полномочия председателя совета многоквартирного дома (Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 277-ФЗ «О внесении изменений в статьи 161.1 и 164 Жилищного кодекса Российской Федерации»);

– введен новый порядок осуществления контроля состава и свойств сточных вод (постановление Правительства Российской Федерации от 22 мая 2020 г. № 728 «Об утверждении Правил осуществления контроля состава и свойств сточных вод и о внесении изменений и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»);

– уточнены нормы об ответственности за самовольное переустройство (перепланировку) помещений в многоквартирном доме (Федеральный закон от 24 апреля 2020 г. № 133-ФЗ «О внесении изменений в статью 7.21 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»);

– вступили в силу изменения в Правила ограничения подачи (поставки) и отбора газа, которыми, в частности, предусматривается, что потребитель обязан обеспечить доступ поставщика и (или) газораспределительной организации к своему газоиспользующему оборудованию и не препятствовать осуществлению мероприятий по полному или частичному ограничению подачи (поставки) газа при сохранении обстоятельств, послуживших основанием для введения такого ограничения (постановление Правительства Российской Федерации от 10 апреля 2020 г. № 480 «О внесении изменения в пункт 9 Правил ограничения подачи (поставки) и отбора газа») и другое.

Соответствующими приказами Минстроя России:

– расширен перечень информации, размещаемой управляющими компаниями, ТСЖ, жилищными кооперативами и иными специализированными потребительскими кооперативами в ГИС ЖКХ (приказ Минкомсвязи России № 466, Минстроя России № 508/пр от 11 сентября 2020 г. «О внесении изменений в состав, сроки и периодичность размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 29 февраля 2016 г. № 74/114/пр»);

– скорректирован порядок проведения технического обследования отдельных объектов коммунальной инфраструктуры (приказ Минстроя России от 10 апреля 2020 г. № 199/пр «О внесении изменений в приказы Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 5 августа 2014 г. № 437/пр и от 21 августа 2015 г. № 606/пр по вопросам совершенствования порядка проведения технического обследования отдельных объектов коммунальной инфраструктуры»);

– введены новые критерии наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного), коллективного (общедомового) приборов учета (приказ Минстроя России от 28 августа 2020 г. № 485/пр «Об утверждении критериев наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного), коллективного (общедомового) приборов

учета, а также формы акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки таких приборов учета и порядка ее заполнения»);

– актуализированы: перечень документов, прилагаемых заявителями при разных способах управления многоквартирными домами к заявлению о внесении изменений в реестр лицензий; перечень информации, отражаемой товариществом собственников жилья при направлении уведомления о начале осуществления деятельности по управлению многоквартирным домом или сведений о прекращении управления многоквартирным домом в орган государственного жилищного надзора (приказ Минстроя России от 30 октября 2020 г. № 658/пр «О внесении изменений в приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 25 декабря 2015 г. № 938/пр «Об утверждении Порядка и сроков внесения изменений в реестр лицензий субъекта Российской Федерации»).

В 2020 году в Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации был рассмотрен законопроект¹¹⁴, накладывающий запрет на взимание банковских комиссий с платежей за жилищно-коммунальные услуги (на текущий момент нормы законодательства Российской Федерации не устанавливают запрета на взимание кредитными организациями, платежными агентами, банковскими платежными агентами и операторами почтовой связи комиссионного вознаграждения при оплате гражданами услуг жилищно-коммунального хозяйства, и, осуществляя указанные операции по поручению физического лица, названные организации вправе удержать с такого физического лица комиссионное вознаграждение за выполнение этих операций).

Также на рассмотрение в Государственную думу Федерального Собрания Российской Федерации был внесен законопроект, согласно которому при оплате ЖКУ граждан России предлагается освободить от НДС (документ предполагает, что ресурсоснабжающие организации, которые поставляют в МКД электроэнергию, воду или отопление, освобождаются от обязанностей налогоплательщика, следовательно у них уже не будет необходимости включать НДС в размере 20 % в квитанции по оплате жилищно-коммунальных услуг)¹¹⁵. Это позволит в условиях регулирования тарифов органами власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления снизить платежи за коммунальные и жилищные услуги, что, в свою очередь, приведет к снятию социальной напряженности в условиях реформирования ЖКХ и повышению благосостояния граждан, не сокращая при этом затраты на предоставляемые услуги.

Важнейшими задачами, стоящими перед Минстроем России, являются обеспечение качества ЖКХ и формирование комфортной городской среды.

Так, весной 2020 года был опубликован разработанный Минстроем России совместно с Агентством стратегических инициатив (АСИ) стандарт вовлечения граждан в решение вопросов развития городской среды – документ, позволяющий региональным органам исполнительной власти и местного самоуправления повысить качество городской среды с учетом особенностей территорий и на основе мнения жителей. В основе стандарта лежат лучшие мировые и российские практики вовлечения, в том числе выявленные и опробованные в процессе всероссийского конкурса лучших проектов создания комфортной городской среды в малых городах и исторических поселениях, а также в процессе формирования Атласа успешных практик соучастия и вовлечения жителей в развитие городской среды.

С июля по декабрь 2020 года указанный стандарт пилотировался в 20 российских регионах (для справки: в число пилотных регионов вошли Астраханская, Иркутская, Калининградская, Ленинградская, Московская, Мурманская, Липецкая, Ярославская области, республики Башкортостан и Бурятия, Томская, Ростовская,

¹¹⁴ <https://sozd.duma.gov.ru/bill/905546-7>.

¹¹⁵ http://upravlenie-gkh.ru/novosti/novosti-otrasli/iz-platezhhek-predlagayut-ubrat-nds/?sphrase_id=10933058.

Новгородская, Сахалинская, Тульская, Кемеровская области, Камчатский, Краснодарский, Приморский, Хабаровский края, а также участвовали и отдельные города – Владимир, Сысерть, Тюмень и Республика Крым).

За несколько месяцев пилотирования, несмотря на ограничения, вызванные пандемией, показатели вовлеченности жителей в этих городах увеличились в среднем на 43 %. Об этом свидетельствуют отчеты, предоставленные муниципалитетами.

По оценке¹¹⁶ Минстроя России, стандарт вовлечения показал в пилотных городах отличные результаты. Число граждан, которые захотели быть причастными к позитивным изменениям в своем городе, при использовании стандарта выросло почти в полтора раза. Это наглядно демонстрирует, что и жители, и местные власти готовы слышать друг друга и вместе делать общественные пространства лучше. Такая «шпаргалка» с пошаговым алгоритмом действий позволит значительно повысить комфортность городской среды по всей стране.

Цель документа – облегчить процесс сбора мнений и отзывов и побуждать граждан участвовать в отборе проектов. Он описывает более 20 форматов работы с жителями по четырем уровням вовлечения – это могут быть фокус-группы и глубинные интервью, лекции и экскурсии, воркшопы, инициативное бюджетирование, государственно-частное партнерство, другие варианты. Важно, что почти все форматы доступны онлайн, что значительно упростило сбор мнений.

Участие граждан необходимо для того, чтобы создавать действительно востребованные пространства. Обсуждения помогают учитывать при проектировании требования и пожелания тех жителей, которые пользуются территорией. Также горожане начинают внимательнее и аккуратнее относиться к объектам, в которые они вложили свое время, а иногда и финансовые средства.

Помимо этого методическая поддержка необходима при формировании управленческих команд на местном уровне и создании региональных центров компетенций по вопросам городской среды.

Как было отмечено руководством Центра городских компетенций АСИ¹¹⁷, «стандарт – это набор рекомендаций о том, как горожане смогут участвовать в принятии решений по вопросам городской среды. Разработанные правила пока касаются только общественных пространств, но описывают механизмы работы для всех этапов проекта – от инициирования до его эксплуатации. Эти методические рекомендации максимально полезны для всех заинтересованных – местных администраций, жителей, предпринимателей, проектных организаций, архитекторов, урбанистов, общественных объединений. Стандарт способствует формированию сообществ активистов, заинтересованных в развитии своих населенных пунктов. Это, в свою очередь, позволит повысить качество разрабатываемых городских проектов, архитектурных и планировочных решений».

В настоящее время полная версия стандарта доступна на портале 100gorodov.ru по ссылке <https://100gorodov.ru/standart>, в сокращенном варианте – в методических рекомендациях Минстроя России.

Вовлеченность граждан в решение задач преобразования сферы жилищно-коммунального хозяйства в принципиально новое качество отрасли достигается, в том числе, посредством и с помощью созданных для целей эффективной коммуникации информационных ресурсов в сфере ЖКХ.

¹¹⁶https://minstroyrf.gov.ru/press/minstroy-rossii-utverdil-standart-vo-vlecheniya-grazhdan-v-reshenie-voprosov-razvitiya-gorodskoy-sred/?sphrase_id=1270211.

¹¹⁷ https://minstroyrf.gov.ru/press/minstroy-rossii-utverdil-standart-vo-vlecheniya-grazhdan-v-reshenie-voprosov-razvitiya-gorodskoy-sred/?sphrase_id=1270211.

С 2014 года запущен единый информационный ресурс – государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) www.dom.gosuslugi.ru.

Ключевой принцип работы ГИС ЖКХ заключается в экономической мотивации участников рынка жилищно-коммунального хозяйства (субъектов деятельности по управлению многоквартирными домами, поставщиками ресурсов и т.д.) к размещению¹¹⁸ информации в указанной информационной системе своевременно и в полном объеме.

В свою очередь для граждан ГИС ЖКХ предоставляет возможность получить информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за жилищно-коммунальные услуги, осуществлять контроль качества оказываемых жилищно-коммунальных услуг, участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом, получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ, вносить показания приборов учета и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении такой оплаты, заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление многоквартирным домом и оказание коммунальных услуг, контролировать выполнение программ по капитальному ремонту, по переселению из аварийного жилья, направлять обращения в организации и контролирующие органы.

Помимо этого, на портале ГИС ЖКХ по-прежнему возможно ознакомиться с новостями в сфере ЖКХ, принять участие в обсуждении вопросов на форуме, посмотреть реестр организаций сферы ЖКХ, зарегистрированных в системе, с отображением их местонахождения и обслуживаемых домов на карте, реестр объектов жилищного фонда, реестр лицензий управляющих организаций, реестр проверок, а также получить бесплатный круглосуточный доступ ко всем федеральным, региональным и муниципальным нормативным правовым актам (рис. 3.3.1–3.3.5).



Рис. 3.3.1. Исполнение краткосрочных планов реализации программ капитального ремонта, по данным ГИС ЖКХ, 2020 год

¹¹⁸ см. Федеральный закон от 28 декабря 2016 г. № 469-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

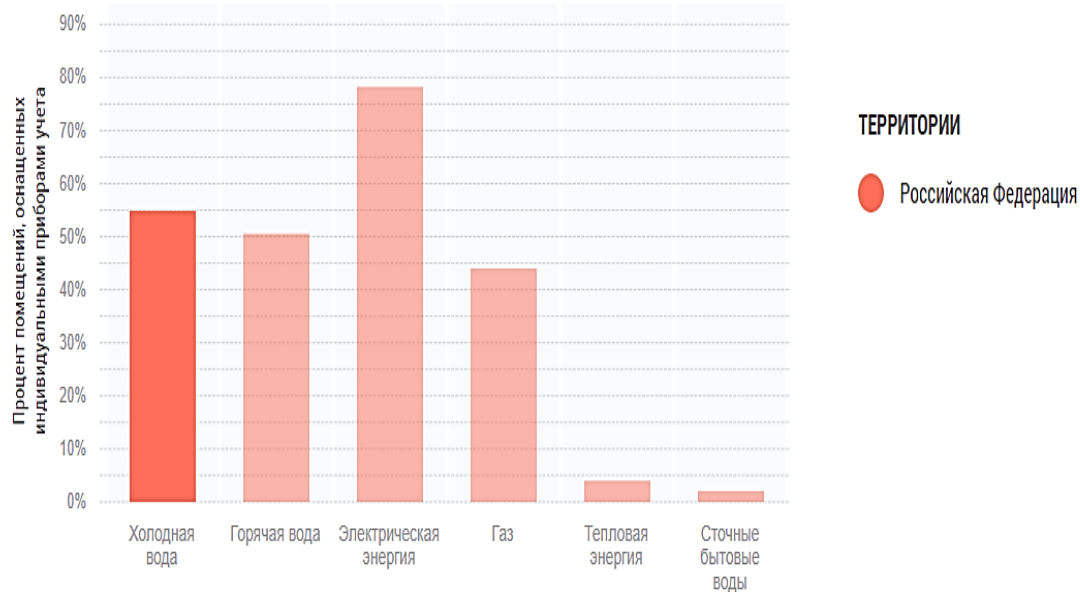


Рис. 3.3.2. Оснащенность помещений многоквартирных домов, жилых домов индивидуальными, квартирными и комнатными приборами учета, по данным ГИС ЖКХ, 2020 год

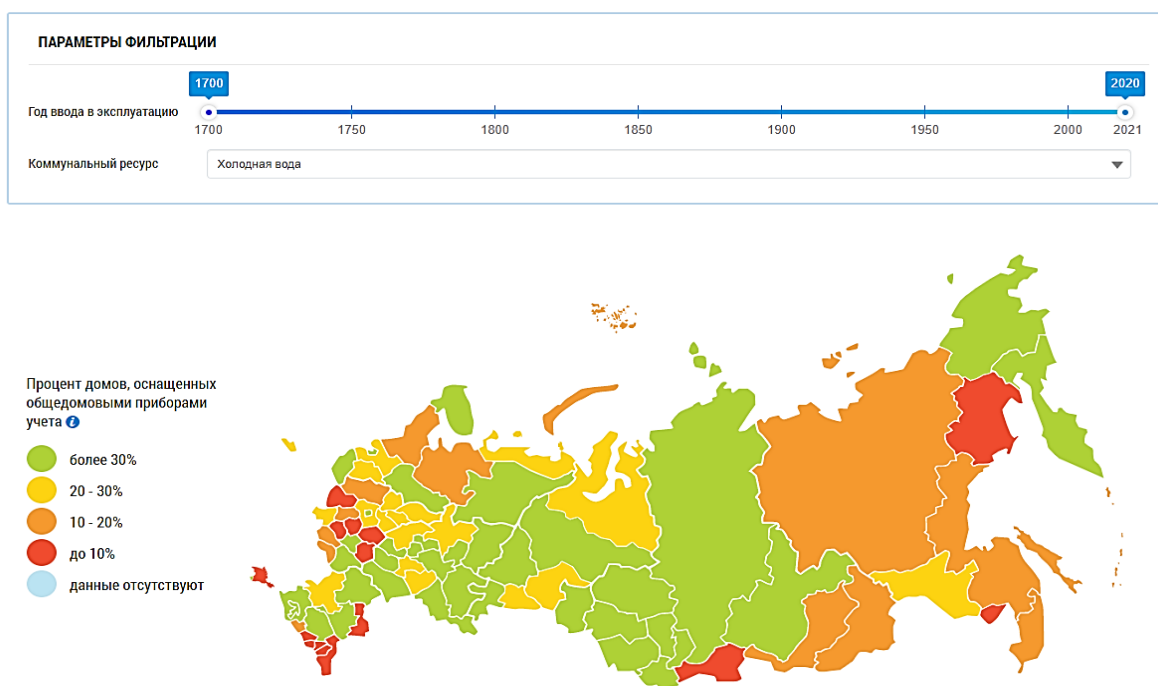


Рис. 3.3.3. Оснащенность многоквартирных домов общедомовыми приборами учета (тепловой энергии), по данным ГИС ЖКХ, 2020 год

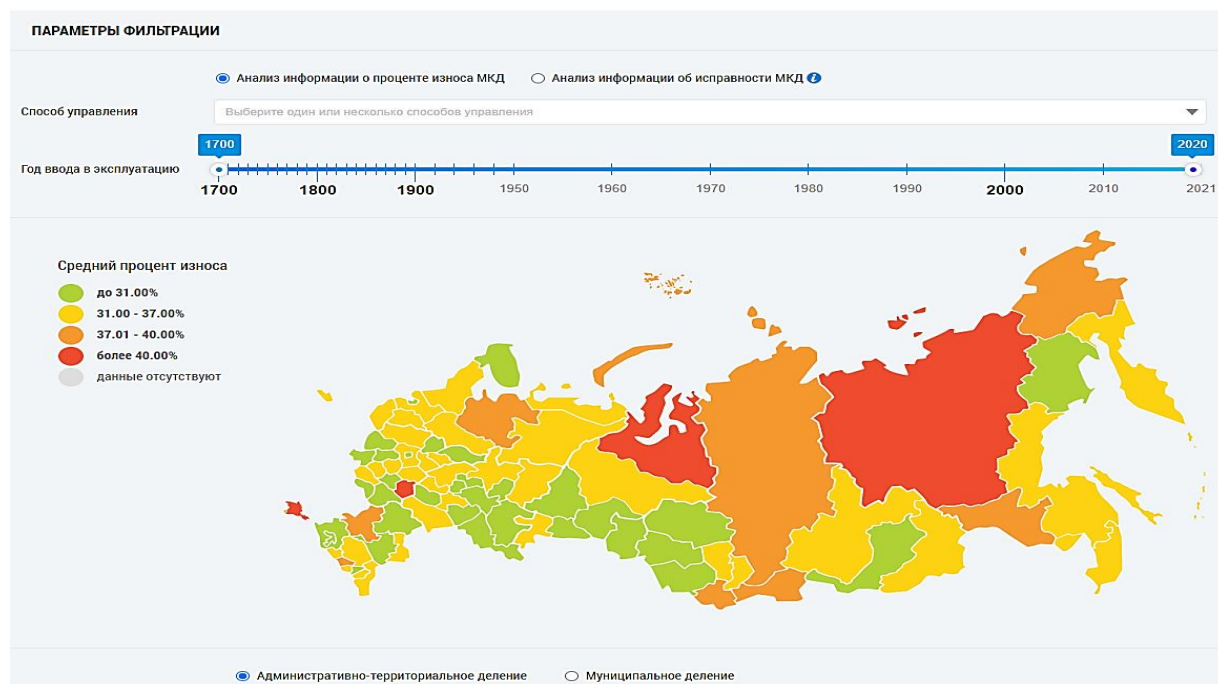


Рис. 3.3.4. Размещение информации о многоквартирных домах в разрезе способов управления, по данным ГИС ЖКХ, 2020 год

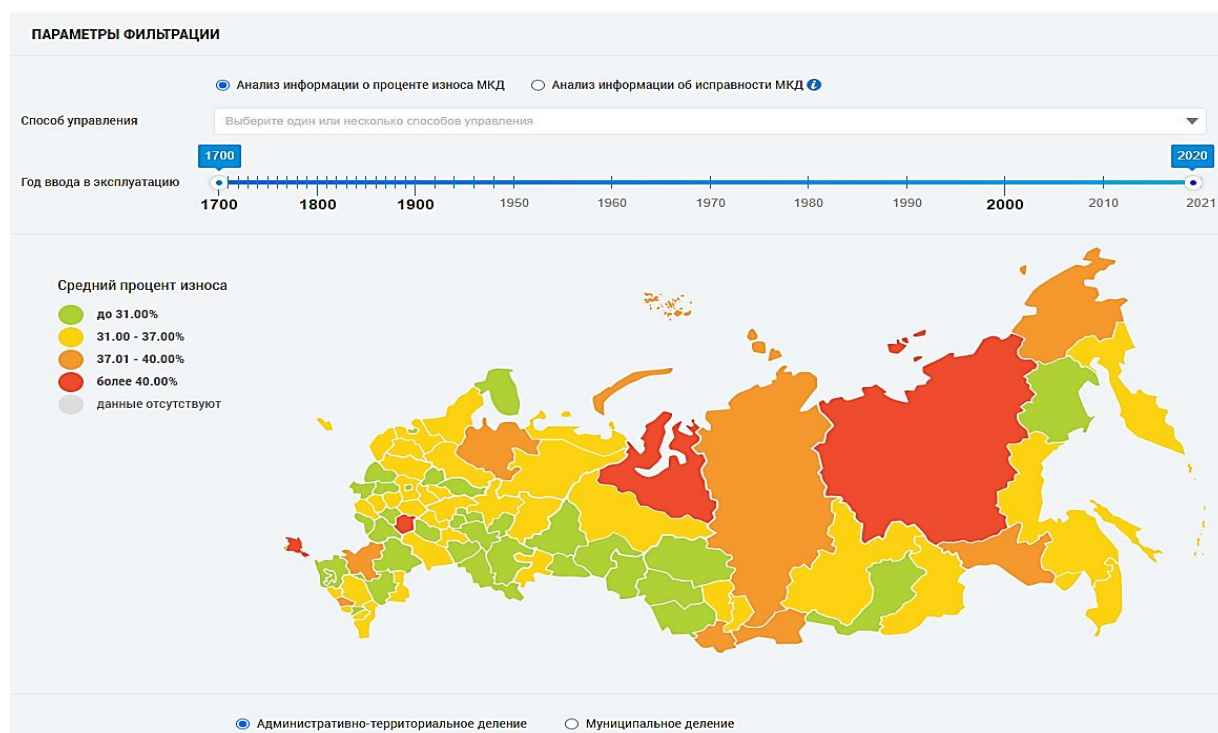


Рис. 3.3.5. Анализ технического состояния многоквартирных домов, по данным ГИС ЖКХ, 2020 год

Согласно отчету¹¹⁹ о работе по рассмотрению обращений граждан и организаций в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации в 2020 году, подготовленному с учетом сведений, содержащихся в

¹¹⁹https://minstroyrf.gov.ru/opendata/plans-and-reports/2020-otchet-o-rabote-po-rassmotreniyu-obrashcheniy-grazhdan-i-organizatsiy-v-ministerstve-stroitelstva-i-/?sphrase_id=1270211.

автоматизированной системе электронного документооборота министерства, в 2020 году в Минстрой России поступило 41 406 письменных обращений граждан, что на 9 % (4 104 обращения) меньше, чем в 2019 году (45 510 обращений) (рис. 3.3.6).

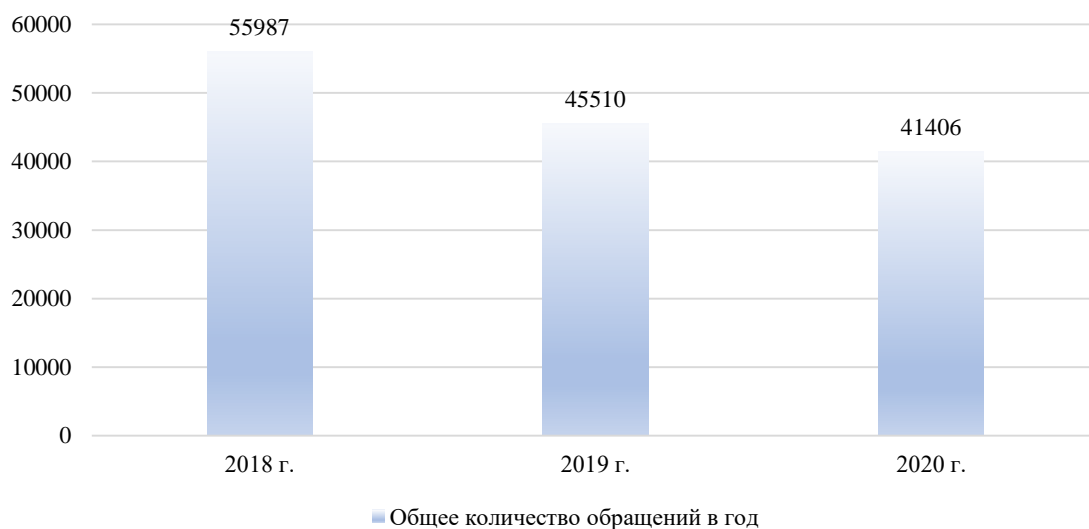


Рис. 3.3.6. Общее количество письменных обращений в год, по данным Минстроя России, 2018–2020 гг.

Из поступивших в 2020 году обращений 21 % (9 534) направлены из Администрации Президента Российской Федерации (в том числе Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций), 22 % (9 409) – из Аппарата Правительства Российской Федерации (рис. 3.3.7).



Рис. 3.3.7. Пути поступления письменных обращений, по данным Минстроя России, 2018–2020 гг.

Наибольшее количество обращений поступило в Департамент жилищной политики – 14 808 обращений (35,7 %), Департамент развития жилищно-коммунального хозяйства – 14 355 обращений (34,7 %), Департамент градостроительной деятельности и архитектуры – 4 791 обращение (11,6 %), Департамент стратегических проектов – 1 912

обращений (4,6 %), Департамент разрешительной деятельности и контроля – 1 367 обращений (3,3 %), Правовой департамент – 1 085 обращений (2,6 %), Департамент ценообразования и градостроительного зонирования – 912 обращений (2,2 %), иные структурные подразделения – 2 176 обращений (5,2 %) (рис. 3.3.8).

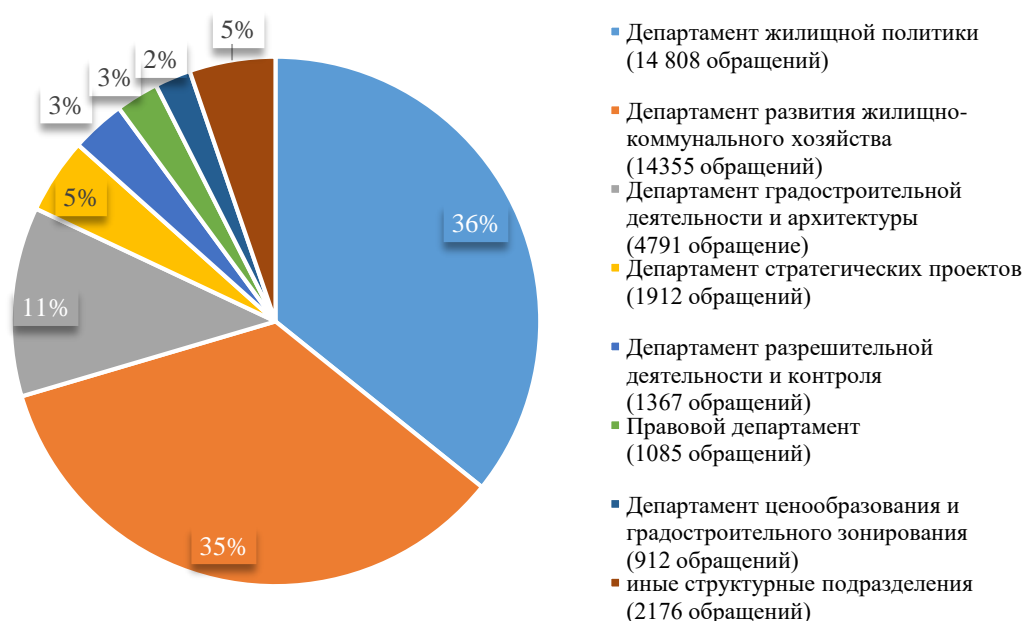


Рис. 3.3.8. Распределение обращений по структурным подразделениям Минстроя России в 2020 году (данные с сайта Минстроя России)

В целом в 2020 году состав вопросов, наиболее часто затрагиваемых в обращениях граждан, соответствует результатам предшествующих лет. В то же время в связи с ограничениями, введенными в 2020 году в целях предупреждения дальнейшего распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и обусловленными ими неблагоприятными последствиями в отдельных отраслях экономики (в частности в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве), поставленные в обращениях вопросы зачастую касались порядка применения введенных на период 2020 года особенностей исполнения ранее установленных требований, порядка действий граждан и юридических лиц в сложившейся обстановке.

В числе наиболее часто задаваемых вопросов были следующие:

- о восстановлении прав граждан – участников долевого строительства, пострадавших от действий застройщиков, признанных банкротами;
- о мерах государственной поддержки, направленных на обеспечения доступности жилья для граждан (программы субсидирования ипотечной ставки, использование средств материнского капитала и т.д.);
- об обеспечении доступности для инвалидов жилых помещений и общего имущества в многоквартирном доме;
- об обеспечении надлежащего качества коммунальных услуг;
- о стоимости коммунальных услуг и размере платы за содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах;
- об установке и поверке приборов учета коммунальных ресурсов;
- о соблюдении требований к управлению многоквартирными домами;
- о порядке строительства индивидуальных жилых домов;
- о размере и оплате взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах;

– о качестве проведенного капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах;
– о расселении аварийного жилого фонда.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за отчетный период установлено следующее.

В 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 42 631 обращение по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, что на 7,1 % меньше, чем в 2019 году (45 903 обращения).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2012 по 2020 год приведена на рис. 3.3.9.



Рис. 3.3.9. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 9 лет (2012–2020 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (42 631) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (35 773), составила 83,9 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2019 г. – 88,6 %).

Уменьшилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2020 году 6 660 единиц, что на 13,2 % меньше по сравнению с 2019 годом (7 677).

За 2020 год было рассмотрено 41 137 обращений, из которых в 56,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (23 403); 45,8 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (18 842); 0,3 % стали основанием для проведения проверок (128); 0,8 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (319). Для проведения контрольной закупки стали основанием 2 обращения.

По фактам выявленных нарушений составлено 503 протокола об административных правонарушениях (в 2019 году рассмотрено 44 689 обращений, составлено 874 протокола); подано 217 исков (заявлений) в судебные органы в порядке,

определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей»; 1 материал, связанный с нарушениями обязательных требований, направлен для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 году – 3 материала).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2020 году проведена 81 проверка в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (в 2019 году – 1 779 проверок).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства представлены в табл. 3.3.1. и на рис. 3.3.10. и 3.3.11.

Таблица 3.3.1

Структура и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2012 по 2020 гг.

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых (и проверок требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	10 006	2 457	7 549	17 041	1,7
2013	6 681	1 950	4 731	12 297	1,8
2014	3 873	1 174	2 699	7 999	2
2015	3 239	904	2 335	5 861	1,8
2016	3 736	958	2 778	6 346	1,7
2017	1 860	869	991	4 283	2,3
2018	972	89	883	1 788	1,8
2019	531	–	531	1557	2,9
2020	81	–	81	407	5

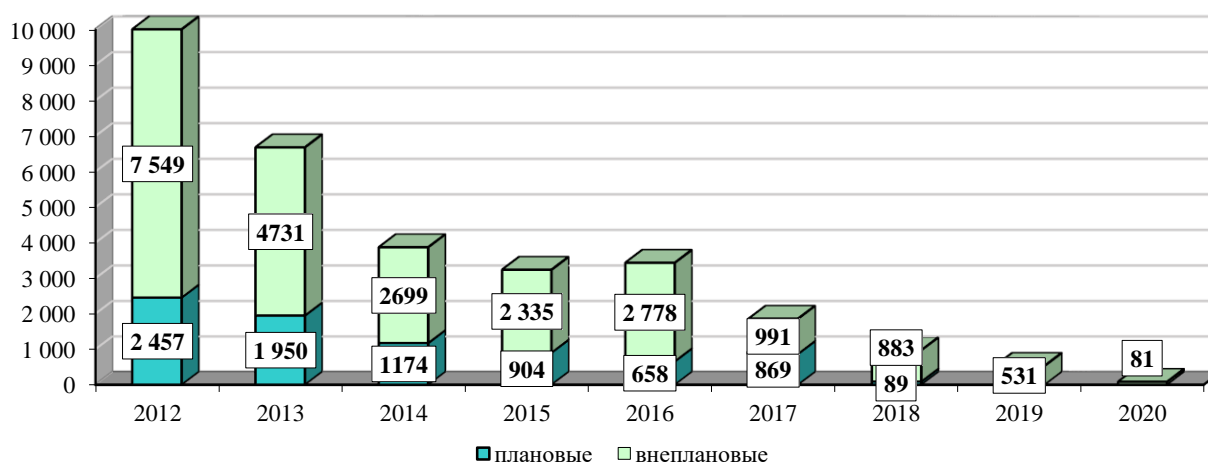


Рис. 3.3.10. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

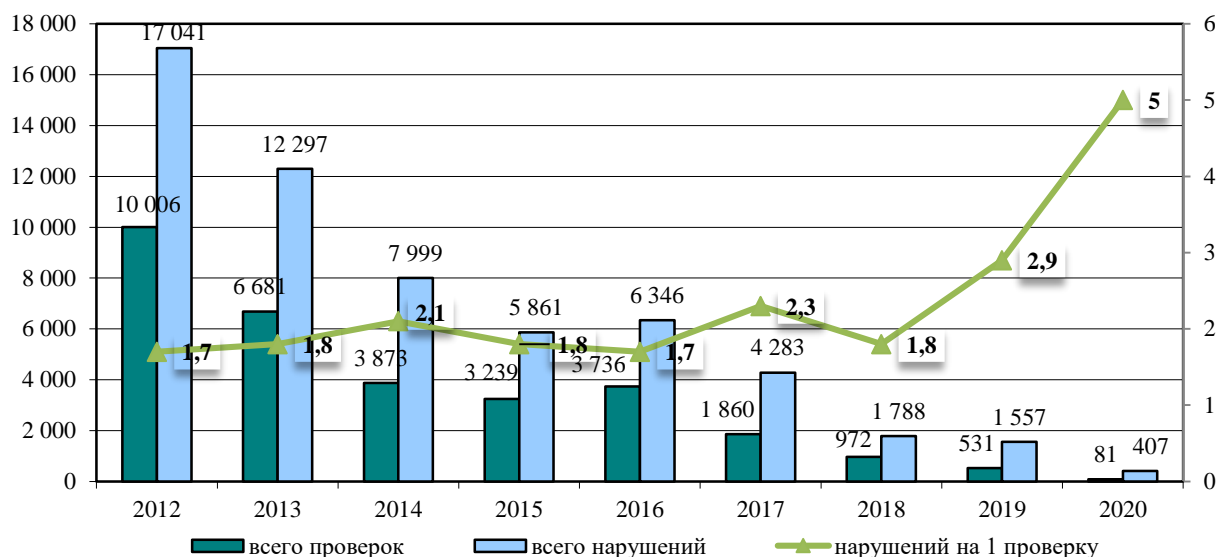


Рис. 3.3.11. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 9 лет, 2012–2020 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2020 гг. представлена в табл. 3.3.2.

Таблица 3.3.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	17 041	12 297	7 999	5 861	6 346	4 283	1 788	1 557	407
из них:									
Закона «О защите прав потребителей»	9 446	7 112	4 882	3 581	4 153	2 734	1 064	1 024	162
в т. ч. по статьям:									
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	1 245	641	601	400	595	259	140	70	9
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	159	217	143	93	154	103	74	33	1
Статьи 8-10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	5 778	4 397	2 778	2 330	2 591	1 747	577	497	80
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	220	227	81	58	84	63	16	12	3
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	900	866	516	294	262	225	66	110	35
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	1 113	703	736	394	444	328	199	302	34

По результатам проведенных проверок должностными лицами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований в 2020 году составлено 775 протоколов об административном правонарушении (в 2019 году – 1 393 протокола).

В 2020 году вынесено 856 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2019 году – 1 350 постановлений) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 933,39 тыс. руб. (в 2019 году – 16 517,4 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 1,1 тыс. руб. (в 2019 году – 12,2 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг. представлена на рис. 3.3.12.

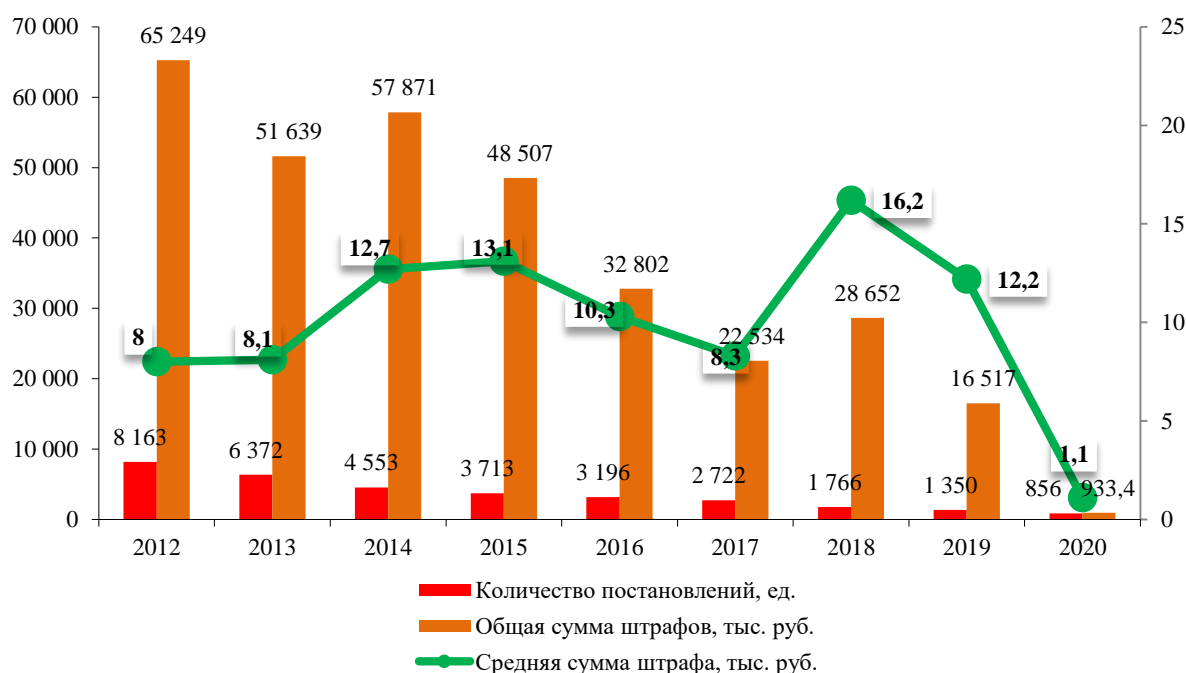


Рис. 3.3.12. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации, 2012–2020 гг.

В 2020 году возросла доля постановлений о назначении административного наказания в виде предупреждения, составив 38 % от всех вынесенных административных постановлений (в 2019 году – 23,96 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2020 году направлено 68 дел об административных правонарушениях (в 2019 году – 160).

В 2020 году на 50,4 % по сравнению с предыдущим годом уменьшилось число исков, поданных территориальными органами Роспотребнадзора в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей жилищно-коммунальных услуг, и составило 209 (в 2019 году – 421) (рис. 3.3.13.). Вместе с тем судебная защита конкретных потребителей осталась на высоком уровне (количество данных заключений по делу в судах по гражданским делам о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг составило 509 (в 2019 году – 689) (рис. 3.3.14.).

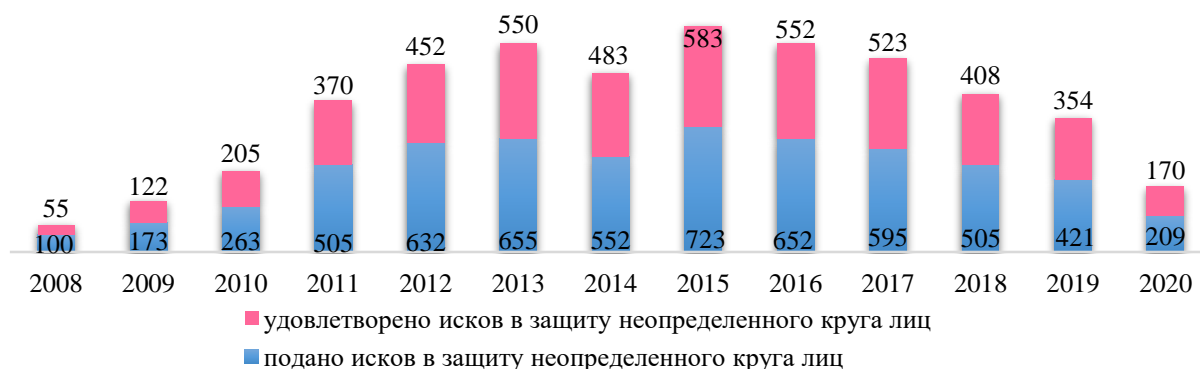


Рис. 3.3.13. Динамика участия территориальных органов Роспотребнадзора в судебной защите неопределенного круга потребителей в сфере ЖКХ

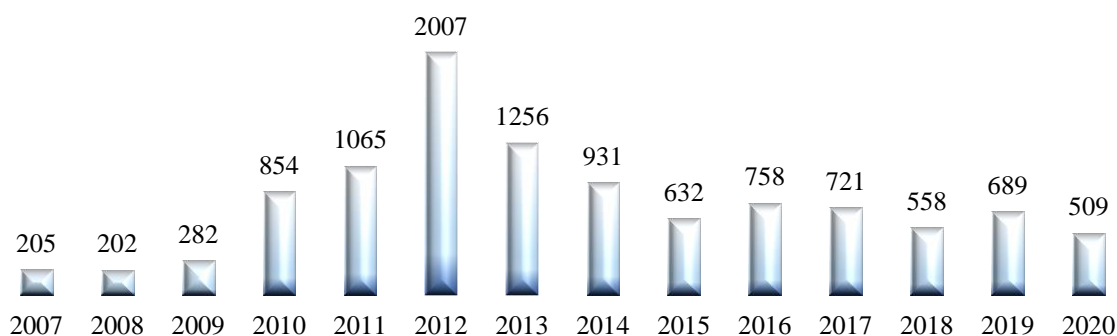


Рис. 3.3.14. Динамика общего числа заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

3.3.2. Долевое строительство жилья

Институт долевого строительства жилья за 15 лет существования (с 2005 по 2020 год) стал одним из самых распространенных способов приобретения жилья гражданами. По данным Минстроя России, опубликованным в Докладе о реализации деятельности Минстроя России за 2020 год, объем жилищного строительства в 2020 году составил 80,58 млн м² и достиг 82,2 % от запланированного уровня объема ввода жилья на 2020 год. Показатели общего объема введенного жилищного строительства в 2020 году практически остались на уровне 2019 года, что наглядно отражено в сравнительной динамике на рис. 3.3.2.1.

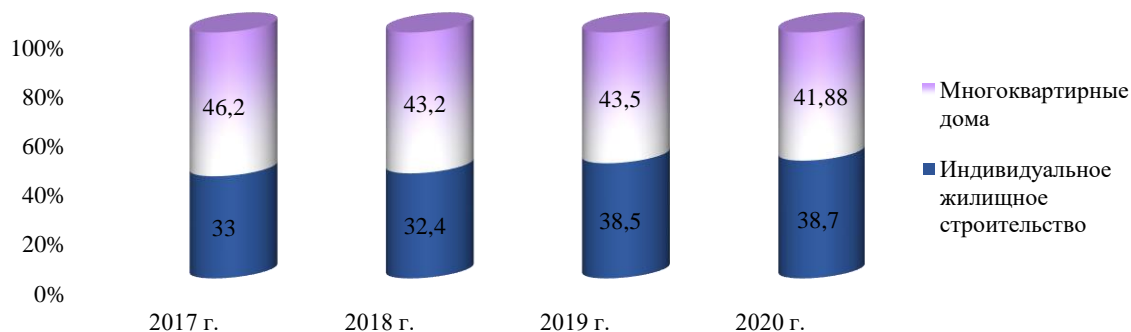


Рис. 3.3.2.1. Динамика объема введенного жилищного строительства за 2017–2020 гг., согласно данным Единой информационной системы жилищного строительства на основе данных Росстата за 2017–2019 гг.¹²⁰ и данным Минстроя за 2020 год

¹²⁰ https://наш.дом.рф/аналитика/ввод_жилья

Мнение аналитиков портала ДОМ.РФ¹²¹ совпало с официальной статистикой Минстроя России. По утверждению экспертов, несмотря на пандемию и введенные ограничительные меры, объем ввода жилья в Российской Федерации в 2020 году сопоставим с уровнем 2019 года. Кроме того, аналитики портала ДОМ.РФ¹²² определили регионы страны с объемом строительства более 1 млн м², где прирост новых проектов многоквартирного жилья по итогам 2020 года оказался самым весомым. Наибольший показатель по данному направлению зафиксирован в Приморье. При подготовке обзора жилищного строительства по состоянию на конец 2020 года эксперты портала ДОМ.РФ подсчитали количество введенного жилья в эксплуатацию в каждом из рассматриваемых регионов в течение 2020 года и соотнесли эти объемы с площадью строительства на начало 2020 года, что позволило сравнить темпы прироста запусков новых проектов и определить, в каких регионах жилищное строительство развивалось быстрее всего. Помимо Приморья, высокие темпы строительства жилья показали Воронежская область (прирост 49 %, или 730 тыс. м²), Тюменская область (прирост 48 %, или 923 тыс. м²), Республика Татарстан (прирост 46 %, 928 тыс. м²) и Удмуртская Республика (прирост 41 %, 398 тыс. м²). В г. Москве соотношение новых проектов к объему стройки на начало 2020 года составило 26 %. В г. Санкт-Петербурге в 2020 году начата реализация 1,6 млн м² новых проектов жилья (третий результат по стране), что составило 13 % от всего объема многоквартирного строительства в городе на начало 2020 года (12,8 млн м²) (табл. 3.3.2.1.).

Таблица. 3.3.2.1.

**Регионы с объемом многоквартирного строительства свыше 1 млн м²
по состоянию на 1 января 2021 г., лидирующие по темпам прироста новых проектов в
2020 году по данным портала ДОМ.РФ**

Регион	Объем жилищного строительства на 01.01.2020 тыс. м ²	Объем новых проектов в 2020 году, тыс. м ²	Отношение объема новых проектов к объему жилищного строительства на 01.01.2020, %
Российская Федерация	107 463	28 806	26,8
1. Приморский край	855	520	60,8
2. Воронежская область	1 502	730	48,6
3. Тюменская область	1 938	923	47,6
4. Республика Татарстан	2 007	928	46,2
5. Удмуртская Республика	970	398	41,0
6. Пермский край	1 325	492	37,1
7. Свердловская область	3 255	1 203	37,0
8. Калининградская область	1 346	469	34,9
9. Новосибирская область	2 936	985	33,6
10. Ростовская область	2 879	866	30,1
11. Москва	16 491	4 320	26,2
...			
19. Санкт-Петербург	12 780	1 611	12,6

¹²¹ <https://xn--214-mdd8bf5b.xn--p1ai/news/73084/>

¹²² <https://дом.рф/media/news/dom-rf-nazval-regiony-lidery-po-zapusku-novykh-proektov-mnogokvartirnogo-zhilya-/>

Вместе с тем, по данным Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Росреестр)¹²³, за 2020 год в Российской Федерации зарегистрировано 763,8 тыс. договоров участия в долевом строительстве (далее – ДДУ). Всего в период с января по декабрь 2020 года было зарегистрировано практически на 2,5 % меньше ДДУ, чем в 2019 году (783,1 тыс. ДДУ). Тем не менее по объему заключенных ДДУ в 2020 году указанный показатель не показывает ощутимого снижения по сравнению с 2019 годом. Таким образом, востребованность среди населения в приобретении квартир и прочих объектов недвижимости в новых постройках в 2020 году остается практически на уровне значений 2019 года.

Наибольшее количество договоров участия в долевом строительстве, заключенных застройщиками с физическими лицами, зарегистрировано в 2020 году в г. Москве – более 111,1 тыс. (удельный вес 14,5 %), Московской области – 81,2 тыс. (удельный вес 10,6 %) и в Санкт-Петербурге – 85,1 тыс. (удельный вес 11,1 %).

В целом состояние рынка жилья в России в 2020 году, по данным Росреестра, характеризуется тем, что в 2020 году на 1,42 млн м² снизились объемы введенного в эксплуатацию жилья, что составляет 1,8 % (в 2020 году введено в эксплуатацию 80,58 млн м² жилья, в 2019 году – 82 млн м²). На многоквартирные дома пришлось около 41,9 млн м² жилья, что по сравнению с 2019 годом (43,5 млн м²) демонстрирует некоторое снижение объемов введенного в эксплуатацию жилья – на 1,6 млн м² жилья (удельный вес 3,8 %). В то же время на индивидуальные жилые дома в 2020 году пришлось 38,7 млн м², что по сравнению с 2019 годом (38,5 млн м²) осталось на том же уровне.

Согласно данным сформированного отчета из Единой информационной системы жилищного строительства¹²⁴, по состоянию на конец 2020 года получено 5 772 разрешения на строительство (в 2019 году – 6 983), размещено 5 908 проектных деклараций (в 2019 году – 7 177) (рис. 3.3.2.2).

Вышеизложенное позволяет сделать вывод об отсутствии негативных тенденций в строительстве жилья за 2020 год.

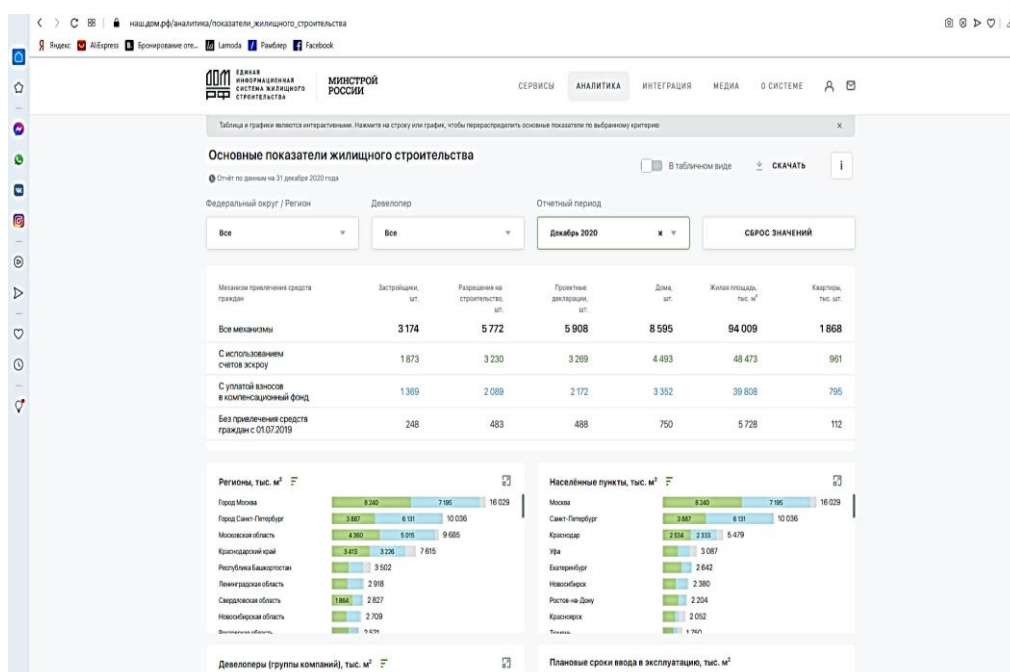


Рис. 3.3.2.2. Основные показатели жилищного строительства по данным Единой информационной системы жилищного строительства на 31 декабря 2020 г.

¹²³ <https://rosreestr.gov.ru/site/open-service/statistika-i-analitika/statisticheskaya-otchetnost/?contrast=N>

¹²⁴ https://наш.дом.рф/аналитика/ввод_жилья

Однако несмотря на стабильную ситуацию с рынком жилья в период пандемии новой коронавирусной инфекции, в 2020 году в регионах страны возникали проблемные моменты среди обманутых участников долевого строительства. По данным Фонда защиты прав граждан – участников долевого строительства¹²⁵ (далее – Фонд), по состоянию на 31 декабря 2020 г. Фонд выплатил гражданам денежные средства в размере 26,1 млрд руб., что на 23,7 млрд руб. больше по сравнению с аналогичным периодом по состоянию на конец 2019 года. Кроме того, Фонд принял на себя обязательства по финансированию завершения строительства проблемных объектов в размере 71,6 млрд руб. (данные на конец 2020 г.), что на 56,6 млрд руб. больше по сравнению с аналогичным показателем на конец 2019 года. По сведениям Фонда, в 2020 году Наблюдательным советом Фонда были приняты решения о восстановлении прав более 58 тыс. дольщиков в 50 регионах Российской Федерации.

В связи с этим защита прав потребителей в сфере услуг долевого строительства остается одной из важнейших социально значимых функций государства.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг долевого строительства за 2020 год установлено, что обращения граждан по вопросам, связанным с нарушением их прав в сфере долевого строительства многоквартирных домов, традиционно поступали и продолжают поступать в Роспотребнадзор и его территориальные органы.

В 2020 году их количество составило 2 221, что по сравнению с 2019 годом (2 124) и 2018 годом (2 165) практически остается неизменным (рис. 3.3.2.3).

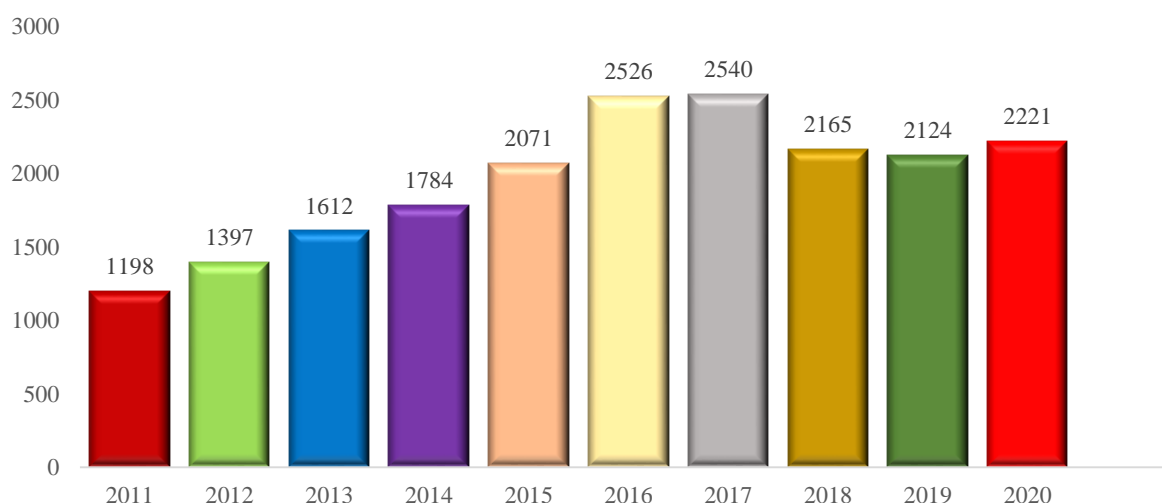


Рис. 3.3.2.3. Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора, за период 2011–2020 гг.

При этом от граждан поступило 1 622 обращения, от органов исполнительной власти и местного самоуправления 489 (удельный вес 22 % от общего количества обращений).

Из общего количества обращений 106 обращений поступило в территориальные органы Роспотребнадзора о причинении вреда имуществу потребителей, 2 обращения – о причинении вреда жизни и здоровью граждан.

В 2020 году с жалобами на действия застройщиков больше всего поступило обращений в территориальные органы Роспотребнадзора в г. Санкт-Петербурге – 391 обращение (в 2019 году – 262 обращения), Московской области – 272 обращения

¹²⁵ <https://xn--214-mdd8bf5b.xn--p1ai/news/73084>

(в 2019 г. – 297 обращений), в г. Москве – 207 обращений (в 2019 г. – 196 обращений), в Краснодарском крае – 147 обращений (в 2019 году – 98 обращений), в Кемеровской области – Кузбассе – 117 обращений (в 2019 году – 37 обращений), в Республике Башкортостан – 100 обращений (в 2019 году – 52 обращения) (рис. 3.3.2.4).

По поступившему в Роспотребнадзор 2 221 обращению были проведены 24 внеплановые проверки, из которых по 15 проверкам были выявлены нарушения.

Результативность надзора в 2020 году в указанной сфере потребительских отношений показывает, что по результатам проверок выявлено 223 нарушения, т.е. в среднем на каждую проверку приходится по 9,2 нарушения. Данный показатель значительным образом превышает уровень показатель, характеризующий среднее количество выявленных нарушений по проверкам законодательства о защите прав потребителей в целом по всем подведомственным Роспотребнадзору видам хозяйственной деятельности. Так, в 2019 году на 1 проверку в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей приходилось 2,5 нарушения.

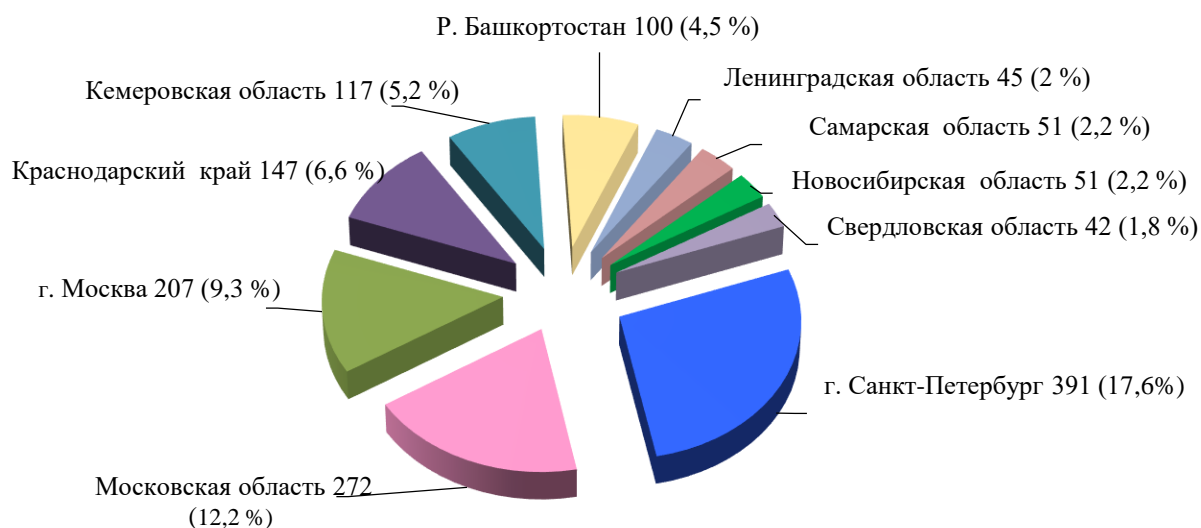


Рис. 3.3.2.4. Количество обращений потребителей в сфере долевого строительства жилья в 10 регионах Российской Федерации, 2020 год

Анализ структуры выявленных нарушений указывает, что при проведении проверок было выявлено 223 нарушения, наибольшее их количество приходится на несоблюдение норм Закона «О защите прав потребителей» – 125 нарушений (удельный вес 56,1 %). Остальные 98 нарушений относятся к нарушению иных нормативных правовых актов Российской Федерации (удельный вес 43,9 %).

В структуре нарушений статей Закона «О защите прав потребителей» весомое число (удельный вес 67,2 %) приходится на статью 16 Закона «О защите прав потребителей» и характеризуется включением в договор условий, ущемляющих права потребителей. Административная ответственность за данные нарушения наступает по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ (вынесено 435 постановлений о привлечении к административной ответственности).

Следующую позицию занимают нарушения, связанные с ненадлежащим информированием потребителя (удельный вес 16 %), вытекающие из нарушений статей 8, 10, 12 Закона «О защите прав потребителей». Административная ответственность за данные нарушения наступает по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ (вынесено 38 постановлений о привлечении к административной ответственности).

За отчетный 2020 год территориальными органами Роспотребнадзора были проведены 123 предварительные проверки (в 2019 году – 147). Кроме того проведено 157 мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями. Общее количество наблюдений за соблюдением обязательных требований при размещении информации в сети Интернет и средствах массовой информации составило 148.

Территориальными органами Роспотребнадзора за отчетный период было выдано 77 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства (в 2019 году – 26).

Анализ правоприменительной деятельности Роспотребнадзора и поступивших в истекшем периоде обращений в сфере защиты прав потребителей на рынке долевого строительства жилья показал, что стабильно на протяжении последних трех лет основными нарушениями, допускаемыми застройщиками при исполнении договорных отношений с потребителями – участниками долевого строительства жилья, являются:

– несоблюдение сроков окончания строительства и передачи участникам долевого строительства объекта недвижимости, что являлось несоблюдением статьи 6 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»¹²⁶;

– нарушения, связанные с требованием об оплате дополнительных денежных сумм по договору в связи с увеличением площади жилого помещения либо, напротив, отказами застройщиков уменьшить цену договора вследствие уменьшения фактической площади квартиры по сравнению с установленной договором (статьи 5 и 7 Закона № 214-ФЗ);

– нарушение требований к качеству возводимого жилья (статья 7 Закона № 214-ФЗ, статья 4 Закона «О защите прав потребителей»).

Характерными для договоров участия в долевом строительстве условиями, ущемляющими права потребителей, в 2020 году по-прежнему остались следующие:

1) условия, ограничивающие ответственность застройщика перед участником долевого строительства за нарушение сроков строительства или требований к качеству объекта долевого строительства;

2) условия, предусматривающие дополнительные обременительные обязанности участника долевого строительства:

3) условия, предоставляющие застройщику право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение его условий (предмет, цена, срок и иные согласованные с потребителем условия) в случаях, не предусмотренных законом;

4) условия, ограничивающие право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный в пункте 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей».

Судебная защита прав потребителей в сфере долевого строительства

В 2020 году анализ судебной практики Роспотребнадзора в большей степени был связан с реализацией полномочий, направленных на участие в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в судах при рассмотрении исков потребителей, пострадавших от недобросовестных застройщиков. Динамика данной работы представлена на рис. 3.3.2.5. Как видно из диаграммы, число заключений по

¹²⁶ далее – Закон № 214-ФЗ.

гражданским делам в сфере долевого строительства в 2020 году по сравнению с 2018 и 2019 гг. значительно снизилось.

При этом в 2020 году судами из 357 гражданских дел, по которым территориальными органами Роспотребнадзора давались заключения по делу в целях защиты прав потребителей, рассмотрено 312 дел, из них удовлетворено 300 дел (или 96,2 % от рассмотренных), присуждено денежных средств в пользу потребителей 93 595,7 тыс. руб., из них моральный вред составил 2 116,9 тыс. руб. (в 2019 году – требования потребителей были удовлетворены по 300 из 535 гражданских дел, где представителями территориальных органов Роспотребнадзора были даны заключения, присуждено денежных средств в размере 153 994,4 тыс. руб., из них моральный вред составил 3 172,3 тыс. руб.).

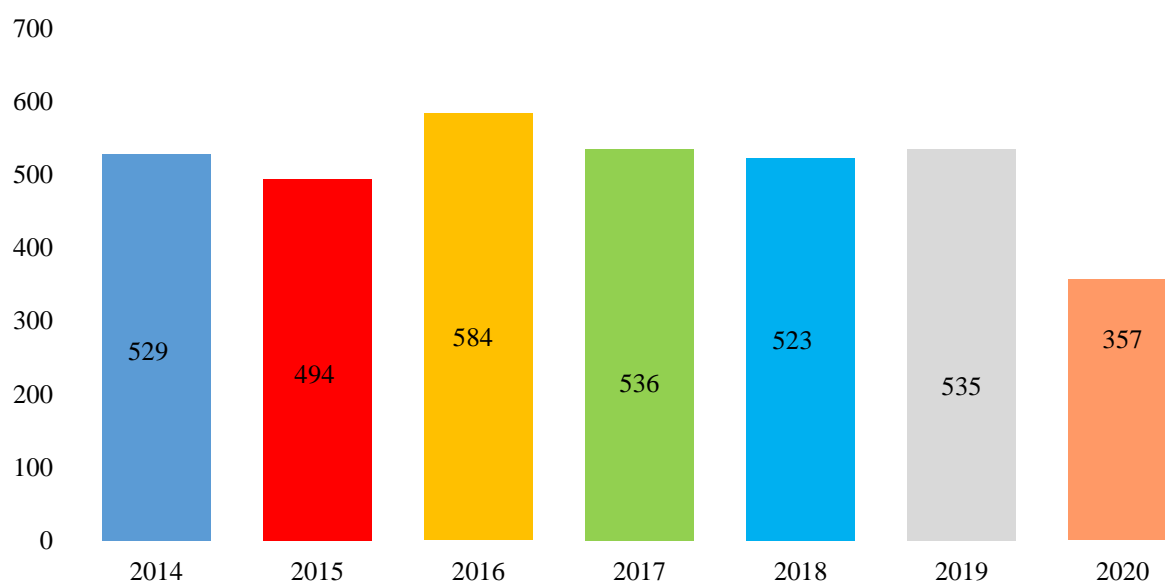


Рис. 3.3.2.5. Динамика данных территориальными органами Роспотребнадзора заключений в целях защиты прав потребителей за период 2014–2020 гг.

Кроме того, в 2020 году Роспотребнадзор продолжал уделять большое внимание участию в гражданско-правовой защите потребителей – участников долевого строительства посредством реализации соответствующих полномочий по инициативному обращению в суд с исковыми заявлениями в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей). Так, в 2020 году рассмотрено всего 49 исков в защиту прав потребителей (неопределенный круг потребителей – 23 иска, в защиту конкретных потребителей – 25 исков, в защиту группы потребителей – 1 иск), из них 48 исков удовлетворено судом, удельный вес 97,9 % (23 иска в защиту неопределенного круга потребителей, 24 – в защиту конкретного потребителя, в защиту группы потребителей – 1 иск). В 2019 году было подано 75 исков, из них 55 исков (удельный вес 73 %) были удовлетворены судом.

В 2020 году по искам территориальных органов Роспотребнадзора в судах присуждено денежных средств в пользу потребителей – 6 662,6 тыс. руб. (в 2019 г. – 10 524,3 тыс. руб.), из них моральный вред составил – 281,0 тыс. руб. (в 2019 году – 325 тыс. руб.).

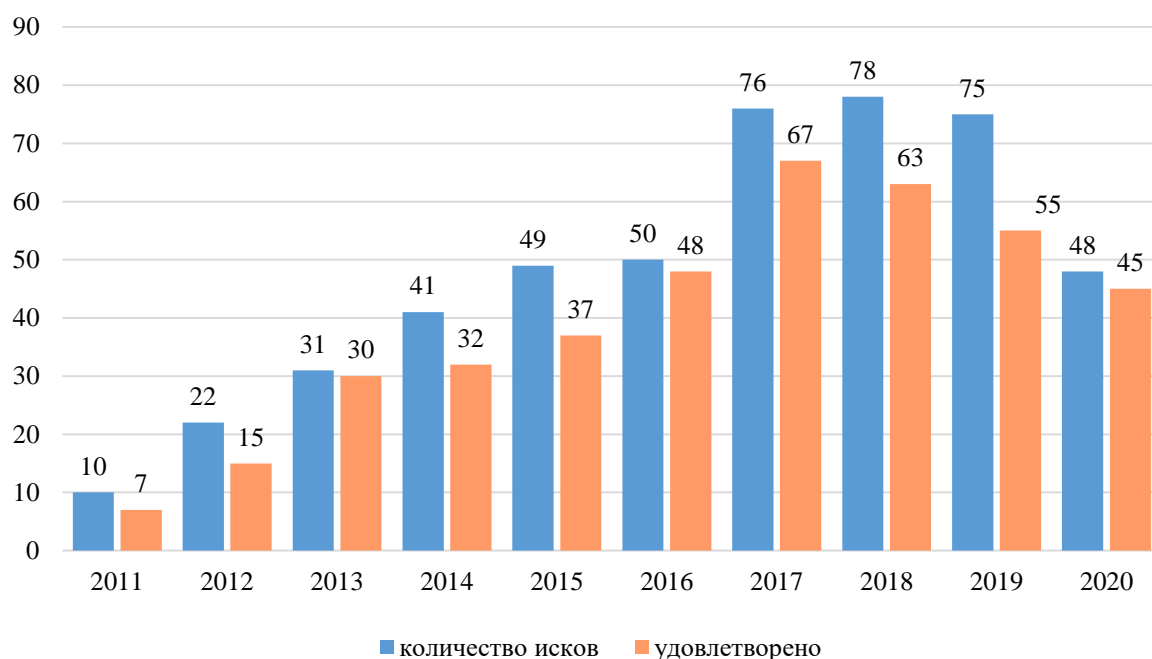


Рис. 3.3.2.6. Динамика осуществления судебной защиты в сфере долевого строительства, поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора исков, за 2011–2020 гг.

Для решения проблем, связанных с применением законодательства о долевом строительстве, а также принимая во внимание особое правовое регулирование отношений, связанных с привлечением денежных средств граждан для долевого строительства, обусловленное их социальной значимостью, с целью обеспечения единообразия правовых подходов Верховным Судом Российской Федерации в 2020 году был подготовлен ряд обзоров судебной практики Верховного Суда Российской Федерации, в которых были сформированы правовые подходы к решению отдельных вопросов (табл. 3.3.2.3).

Таблица 3.3.2.2

Обзор практики рассмотрения споров в области защиты прав потребителей – участников долевого строительства

Выводы суда	Номер пункта, номер дела
1	2
«Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2 (2020)», утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации от 22 июля 2020 г.	
Поскольку условие, от наступления которого зависело исчисление срока исполнения обязательства, не наступило на дату, указанную в договоре и ограничивающую его наступление, срок исполнения обязательства необходимо исчислять с указанной даты	(Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 15 мая 2020 г. № 305-ЭС19-24867)
«Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2020)», утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации от 23 декабря 2020 г.	
Участник долевого строительства вправе взыскать с застройщика возмещение убытков ввиду неисполнения обязательства, рассчитанных абстрактным методом на основании пункта 2 статьи 393.1 ГК РФ, наряду с законной неустойкой,	(Определение Верховного Суда РФ от 6 августа 2020 г. № 305-ЭС 20-8165)

Продолжение табл. 3.3.2.2

1	2
установленной частью 2 статьи 9 Федерального закона от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».	
Если условия договора долевого строительства ограничивают права участников долевого строительства, гарантированные им Законом «О защите прав потребителей», то такие условия образуют состав административного правонарушения, предусмотренного части 2 статьи 14.8 КоАП РФ.	(Определение Верховного Суда РФ от 29 июля 2020 г. № 305-ЭС 20-4034)

Основные изменения в законодательство в сфере долевого строительства в 2020 году внес Федеральный закон от 13 июля 2020 г. № 202-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым была усилена защита прав дольщиков путем вступления в силу в том числе следующих нововведений:

- для надлежащего информирования об объектах строительства застройщики, привлекающие денежные средства участников долевого строительства, обязаны размещать всю имеющуюся по строящемуся объекту проектную декларацию в единой информационной системе жилищного строительства с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи. При этом нововведениями предусмотрено, что застройщик обязан вносить в проектную декларацию с использованием единой информационной системы жилищного строительства изменения, касающиеся сведений о застройщике и проекте строительства, проектной документации, ежемесячно не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным. Таким образом, установлен единый срок для внесения любых изменений в проектную декларацию;

- предусмотрено, что денежные средства участников долевого строительства, внесённые на счет эскроу, будут перечисляться уполномоченным банком (эскроу-агентом) застройщику сразу после получения разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости или сведений о размещении в единой информационной системе жилищного строительства этой информации, без предоставления сведений о регистрации права собственности в отношении одного объекта долевого строительства;

- введена процедура возврата средств материнского капитала при расторжении договоров долевого участия или кредитного договора. Так, при прекращении договора участия в долевом строительстве гражданин вправе вернуть использованный материнский капитал. Также нововведением прописан порядок возврата материнского капитала при выплате возмещения или расторжения договора счета эскроу;

- закреплено право застройщика на подачу без доверенности в орган регистрации прав заявления о государственной регистрации права собственности участника долевого строительства на объект долевого строительства (после передачи застройщиком участнику долевого строительства по правилам, предусмотренным статьей 8 Закона № 214-ФЗ, такого объекта и постановки его на государственный кадастровый учет) и

указанного в пункте 3 части 11 статьи 48 Закона № 214-ФЗ передаточного акта (иного документа о передаче объекта долевого строительства); в таком случае:

– застройщик после государственной регистрации права собственности участника долевого строительства обязан передать собственнику выписку из Единого государственного реестра недвижимости, удостоверяющую проведенную государственную регистрацию права собственности участника долевого строительства на объект долевого строительства;

– подачи участником долевого строительства заявления о государственной регистрации права собственности на объект долевого строительства не требуется, и данный участник после проведения государственной регистрации его права собственности на объект долевого строительства вправе представить в орган регистрации прав подлинный экземпляр договора долевого участия или договора об уступке прав требований по договору участия в долевом строительстве для совершения на нем специальной регистрационной надписи (пункт 8 статьи 1 Закона № 202-ФЗ).

Помимо этого вышеуказанным нововведением закреплена процедура передачи Фонду защиты прав граждан – участников долевого строительства прав застройщика на земельный участок с находящимися на нем неотделимыми улучшениями в случае выплаты возмещения участникам строительства. Уточнен порядок определения рыночной стоимости при выплате возмещения участникам долевого строительства.

Принятые вышеперечисленные изменения законодательства призваны обезопасить участников долевого строительства и повысить гарантии удовлетворения прав дольщиков застройщиками.

Управление Роспотребнадзора по Самарской области (далее – Управление) в рамках реализации полномочий, определенных в подпункте 7 пункта 4 статьи 40 и статье 46 Закона «О защите прав потребителей», в 2020 г. направило в Кировский районный суд г. Самары иск в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в сфере долевого строительства жилья, в котором указало требования к застройщику: о признании действий его противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязывании прекратить противоправные действия, выразившиеся во включении в договор долевого участия в строительстве жилого дома условий, не соответствующих действующему законодательству и, как следствие, ущемляющих права неопределенного круга потребителей, перечисленные в условиях договора. Обязать ответчика прекратить противоправные действия путем приведения стандартной (типовой) формы договора долевого участия в строительстве жилого дома, предлагаемой потребителям, в соответствие с требованиями действующего законодательства, исключив из договора вышеуказанные условия; исключить случаи заключения с гражданами договоров, содержащих вышеуказанные условия. Обязать ответчика довести до неопределенного круга потребителей через средства массовой информации информацию о решении по данному делу в месячный срок со дня вступления его в законную силу.

Основанием для подачи искового заявления послужили следующие обстоятельства. Управление в результате мониторинга официального интернет-сайта застройщика установило, что данная организация осуществляет строительство многоквартирных домов с привлечением денежных средств участников долевого строительства. При анализе стандартной (типовой) формы договора участия в долевом строительстве, размещенной на сайте застройщика, были выявлены факты включения условий, ущемляющих права участников долевого строительства, а именно: одним из пунктов договора предусмотрено условие о том, что «переуступка прав по настоящему договору третьим лицам и обеспечение обязательств Дольщика перед третьими лицами залогом прав, предоставленных настоящим договором, допускается при письменном

согласии Застройщика ...». Указанное условие являлось нарушением статьи 11 Закона № 214-ФЗ и ущемляло права неопределенного круга потребителей – в будущем участников долевого строительства, так как на основании норм вышеуказанной статьи Закона № 214-ФЗ уступка участником долевого строительства прав требований по договору допускается только после уплаты им цены договора или одновременно с переводом долга на нового участника долевого строительства в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации. Уступка участником долевого строительства прав требований по договору допускается с момента государственной регистрации договора до момента подписания сторонами передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства. В случае если соглашение (договор) об уступке прав требований по договору заключается в форме электронного документа, к нему применяются правила, установленные частями 3 и 3.1 статьи 4 Закона № 214-ФЗ. Уплата цены уступки прав требований по договору производится после государственной регистрации соглашения (договора) об уступке прав требований по договору в случае, если cedentом по соглашению (договору) об уступке прав требований по договору является юридическое лицо. Юридическое лицо, являющееся cedentом по соглашению (договору) об уступке прав требований по договору, несет ответственность за несоблюдение предусмотренных частью 3 настоящей статьи требований к порядку уплаты цены уступки прав требований по договору в соответствии с законодательством Российской Федерации. Договор уступки прав требования неустойки, штрафа (пени) не подлежит государственной регистрации.

Таким образом, вышеуказанными нормами Закона № 214-ФЗ установлено отсутствие необходимости письменного согласия застройщика (должника) при уступке участником долевого строительства прав требований по договору после полной оплаты цены договора. И, следовательно, ответчиком было нарушено законодательство в области защиты прав потребителей и требования, установленные другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В итоге, исследовав материалы дела, суд признал исковые требования территориального органа Роспотребнадзора подлежащими удовлетворению (Кировский районный суд г. Самары, гражданское дело № 2-979/2020).

Представитель **Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу** при даче заключения в суде в порядке статьи 47 ГПК РФ поддержал исковые требования заявителя, изложенные в иске к ответчику: о расторжении договора участия в долевом строительстве, взыскании денежных средств, уплаченных по договору, а также взыскании процентов за пользование чужими денежными средствами, штрафа за несоблюдение требований потребителя в добровольном порядке, компенсации морального вреда и убытков в общей сумме 2 495, 9 тыс. руб.

Истцом в судебном заседании было пояснено, что между ним и ответчиком в сентябре 2018 г. был заключен договор участия в долевом строительстве жилого дома. Предметом данного договора являлось жилое помещение (квартира) общей проектной площадью 56,50 м², расположенная в Московской области в г. Звенигороде. Истцом в соответствии с условиями договора была внесена плата в размере 50 % от общей договорной стоимости квартиры. Застройщик по условиям договора обязался передать участнику долевого строительства объект в срок не позднее 4 квартала 2019 года. В мае 2019 года ответчиком в адрес истца было направлено дополнительное соглашение к договору, в соответствии с которым предлагалось внести изменения в договор в части переноса срока передачи объекта долевого строительства не позднее 1 октября 2020 г. Не согласившись с данными условиями, истец обратился к ответчику с заявлением о

расторжении договора долевого строительства. Однако ответа на заявление потребитель не получил. Указанные обстоятельства послужили поводом для обращения в суд с иском.

Правовая позиция представителя территориального органа Роспотребнадзора в заключении по делу была основана на нормах статьи 9 Закона № 214-ФЗ, определяющей порядок расторжения договора участия в долевом строительстве. При этом ситуация, изложенная в иске потребителя, позволяла ему воспользоваться правом на расторжение договора участия в долевом строительстве с ответчиком в связи с неисполнением застройщиком принятых на себя обязательств в рамках договора по своевременной передаче участнику долевого строительства квартиры, общей проектной площадью 56,50 м², расположенной в Московской области в г. Звенигороде. Кроме того, было обращено внимание суда на применение в данном случае положений пункта 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей», предусматривающей взыскание с ответчика штрафа за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Учитывая доводы сторон и правовую позицию Управления, суд удовлетворил все основные исковые требования потребителя, снизив только заявленный потребителем размер компенсации морального вреда и сумму рассчитанных истцом процентов за пользование чужими денежными средствами. Данное судебное решение вступило в законную силу (Лабытнангский городской суд, гражданское дело № 2-558/2020).

3.4. Услуги связи

В настоящее время рынок телекоммуникационных услуг в Российской Федерации активно развивается. Для реализации услуг связи продолжают появляться новые технологии, вызывающие интерес со стороны населения. Основными сегментами рынка услуг связи по-прежнему являются услуги телефонной и подвижной связи, услуги передачи данных через интернет и спутникового телевидения. Для рынка телекоммуникаций все более характерным становится изменение структуры предоставляемых услуг. Стремительно видоизменяется IP-телефония и электронная коммерция. Отмечается модернизация технологий мобильной связи, в том числе совершенствуются технологии мобильных приложений, позволяющих гражданам дистанционно заказывать, приобретать и оплачивать товары (работы, услуги).

Одной из основных задач по развитию отрасли информационных технологий в России является развитие инфраструктуры электронной коммерции, которая определена в Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2013 г. №2036-р. При этом в документе отмечено, что развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересов граждан. В связи с этим, защита потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей, обозначена среди ожидаемых результатов реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

В 2020 году в период пандемии новой коронавирусной инфекции среди наших соотечественников увеличилась востребованность различных услуг связи, что подтверждается результатами социологических опросов. В частности, согласно опросу ВЦИОМ¹²⁷, за период с февраля по декабрь 2020 года доля ежедневных пользователей

¹²⁷ <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/zhizn-onlain-potreblenie-polzovanie-razvlechenija>

сети Интернет увеличилась на 3 % и составила в конце 2020 г. 72 % от общего количества опрошенных граждан. В качестве методики опроса экспертами ВЦИОМ было выбрано телефонное интервью по стратифицированной двухосновной случайной выборке стационарных и мобильных номеров.

Выборка извлечена из полного списка телефонных номеров, задействованных на территории Российской Федерации. По данным опроса, 90% от общего количества респондентов общались в Интернете с друзьями, знакомыми и родственниками, актуальные региональные, федеральные и мировые новости получали 83% от общего количества респондентов. За 2020 год посредством интернет-ресурсов россияне активно осуществляли банковские переводы. Распространение коронавируса активизировало переход россиян на удаленный режим работы, в том числе переход специалистов в онлайн-режим. Помимо этого на 7 % выросла доля тех, кто покупает посредством глобальной сети товары длительного пользования – бытовую технику и мебель (42 % от общего количества опрошенных). На рис. 3.4.1. приведены результаты закрытого опроса пользователей Интернета экспертами ВЦИОМ об использовании сети Интернет в 2020 г. в представленных процентных долях.

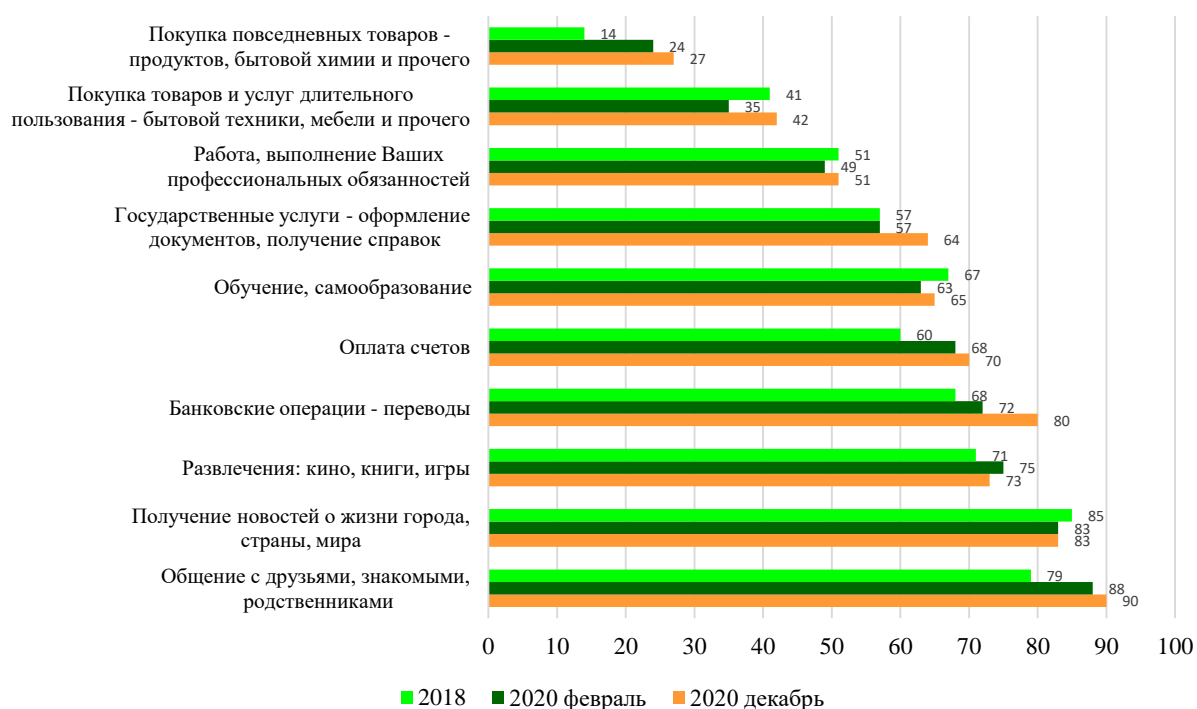


Рис.3.4.1. Динамика распределения ответов респондентов об использовании Интернет в 2020 году

Кроме того, в связи с введенными ограничительными мерами по нераспространению новой коронавирусной инфекции россияне стали чаще использовать Интернет для получения образования, досуга и развлечений, что наглядно подтверждают статистические данные на рисунке диаграммы.

По данным Mediascope¹²⁸, российские пользователи всех возрастов предпочитают мобильные устройства для выхода в глобальную сеть.

В 2020 году хотя бы раз в месяц Интернетом на мобильных устройствах пользовались 86,6 млн человек или 70,8 % от общего количества населения страны.

¹²⁸ <https://www.sostav.ru/publication/mediascope-auditoriya-interneta-2020-46850.html#:~:text=В%20Российской%20ассоциации%20электронных%20коммуникаций,или%20более%204%2C8%20трлн%20руб>

Среднесуточная мобильная аудитория составила 79,8 млн человек или 65,2 % от общего количества населения. При этом распространение Интернета среди самых молодых россиян – в возрастной категории от 12 до 24 лет – приблизилось к 100 %.

Важно отметить, что при возникшей востребованности к потреблению услуг мобильной связи и активности со стороны операторов связи в их продвижении не теряют своей актуальности вопросы соблюдения хозяйствующими субъектами законодательства при оказании таких услуг. Из года в год граждане сталкиваются с нарушениями их прав как потребителей, а именно: оказанием некачественных услуг, необоснованным завышением действующих тарифов на услуги связи, непредставлением операторами связи полной и достоверной информации об услугах, несвоевременным оказанием услуг, включением в договор об оказании услуг связи условий, ущемляющих права потребителей, причинением вреда имуществу потребителей при пользовании такими услугами и проч.

Таким образом, защита прав потребителей на рынке информационных технологий по-прежнему является актуальной задачей.

Факты нарушений выявляются, в том числе, контролирующими органами при осуществлении ими надзорной деятельности в рамках возложенных полномочий.

Так, практика Федеральной антимонопольной службы¹²⁹ (далее – ФАС России) в 2020 году была связана с пресечением нарушения операторами связи требований Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – Закон о защите конкуренции). В частности антимонопольный контроль ведомства был направлен на недопущение необоснованного завышения цен на услуги подвижной радиотелефонной связи. Так, ООО «Т2 Мобайл» (торговая марка Теле2) нарушало нормы пункта 1 части 1 статьи 10 Закона о защите конкуренции в части установления с 12 мая 2020 г. и поддержания монопольно высокой цены на услуги подвижной радиотелефонной связи, приведшее к ущемлению интересов неопределенного круга лиц – абонентов Теле2. Для устранения данного нарушения оператору связи ООО «Т2 Мобайл» ведомством было выдано предписание о возврате цен к уровню до мая 2020 года.

Также благодаря вмешательству ФАС России в 2020 г. ПАО «МТС» отказалось от реализации решения по увеличению цен на услуги доступа к сети Интернет в г. Норильске.

Помимо этого ведомство провело работу по адвокатированию конкуренции с крупнейшим оператором сотовой связи в Республике Крым – ООО «К-Телеком», в результате которой было пролонгировано действие пакетов услуг для остальных российских операторов связи с целью недопущения повышения тарифов на услуги сотовой связи в Крыму в туристический сезон 2020 года.

По информации, размещенной на официальном сайте Роскомнадзора, в связи с возросшими нагрузками на сети операторов связи в 2020 году из-за пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19) ведомство совместно с радиочастотной службой усилило контроль за сетью связи общего¹³⁰ пользования на территории Российской Федерации. Осуществлялось непрерывное взаимодействие с операторами связи. В круглосуточном режиме на территории Российской Федерации ведомством проводилась работа по сбору, анализу информации об аварийных (нештатных) ситуациях и возможных перегрузках сети, велся мониторинг важных информационных ресурсов. Кроме того, в 2020 году ведомство приступило к использованию технологий искусственного интеллекта для повышения скорости и точности выявления противоправной информации в сети Интернет.

¹²⁹ Данные представлены письмом ФАС России от 24.03.2021 №ГМ/22669-ПР/21

¹³⁰ <https://rkn.gov.ru/news/rsoc/news72442.htm>

Внедрение и развитие перспективных телекоммуникационных технологий способствовали совершенствованию правовых режимов, регулирующих отношения между участниками телекоммуникационного рынка, в том числе с целью защиты интересов пользователей услугами связи.

Для предотвращения недобросовестных практик в 2020 году были внесены важные изменения в действующие нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере услуг связи, направленные на комплексное регулирование данного сегмента.

Так, 7 апреля 2020 г. принят Федеральный закон № 110-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи». Нововведение было направлено на отнесение услуг подвижной радиотелефонной связи, оказываемых с использованием точек доступа, к универсальным услугам связи наравне с услугами по передаче данных и предоставлению доступа к Интернет через точки доступа, также расширен список населенных пунктов, где такие точки должны быть созданы в обязательном порядке.

Кроме того, нововведение позволило обеспечить: исключение из универсальных услуги связи по предоставлению коллективного доступа к сети Интернет из-за их не востребоваемости; возможность оснащения таксофонов средствами оповещения населения о чрезвычайных ситуациях; запрет для оператора универсального обслуживания отказаться от заключения договора присоединения сетей связи с другим оператором связи; заключение с оператором универсального обслуживания договора об условиях оказания универсальных услуг связи на срок не менее 3 лет вместо прежних 10 лет; особый порядок назначения оператора универсального обслуживания на территории Республики Крым и города федерального значения Севастополь.

С целью соответствия федерального законодательства Российской Федерации новой редакции Конституции Российской Федерации Федеральным законом от 8 декабря 2020 г. № 429-ФЗ были внесены изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации. В частности были скорректированы нормы статьи 4 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи».

Еще одно не менее важное нововведение принес Федеральный закон от 15 октября 2020 г. № 338-ФЗ «О внесении изменений в статью 6 Федерального закона «О связи», которым было уточнено, что при градостроительном планировании развития территорий и поселений, их застройке должны определяться состав и структура объектов связи (сооружений связи), в т. ч. линейно-кабельных сооружений, отдельных помещений для размещения средств связи, а также необходимые мощности в инженерных инфраструктурах для обеспечения функционирования средств связи, включая размещение сетей связи в многоквартирных домах. Регионы и муниципалитеты наделены правом участвовать в реализации мероприятий, направленных на создание, развитие и эксплуатацию сетей и сооружений связи на своих территориях.

Кроме того, в 2020 году были обновлены Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342. Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2020 г. № 2322 в пункт 11 указанных Правил была введена новая терминология, связанная с технологическим оборудованием услуг связи. В частности слово «оборудование» было заменено словами «пользовательское (оконечное) оборудование», что способствовало конкретизации порядка технического подключения к сети связи.

Таким образом, продолжающийся в 2020 году процесс совершенствования и развития законодательной базы, регулирующей отношения в данном сегменте услуг, минимизировал риски потребителей, вытекающие из договорных отношений с операторами связи, от проявлений недобросовестности со стороны хозяйствующих субъектов. Важная роль в этом отведена анализу правоприменительной практики

Роспотребнадзора, осуществляющего федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей на всем потребительском рынке, в том числе рынке услуг связи.

По результатам деятельности Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи за отчетный период установлено следующее.

В 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 24 236 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 9,4 % меньше, чем в 2019 году (26 759 обращений).

Следует отметить, что удельный вес общего числа поступивших обращений в данном сегменте потребительского рынка сравнительно мал и составляет 5,6 % от общего количества поступивших обращений в территориальные органы Роспотребнадзора. В то же время соотношение удельного веса общего числа поступивших обращений в сфере услуг связи от общего числа поступивших обращений потребителей во всех сферах услуг потребительского рынка (9,1 %) позволяет сделать вывод о достаточно стабильной ситуации в данном сегменте при условии увеличения пользовательской активности населения в услугах связи в период пандемии новой коронавирусной инфекции.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи за 9 лет, с 2012 по 2020 г. приведена на рис. 3.4.2.

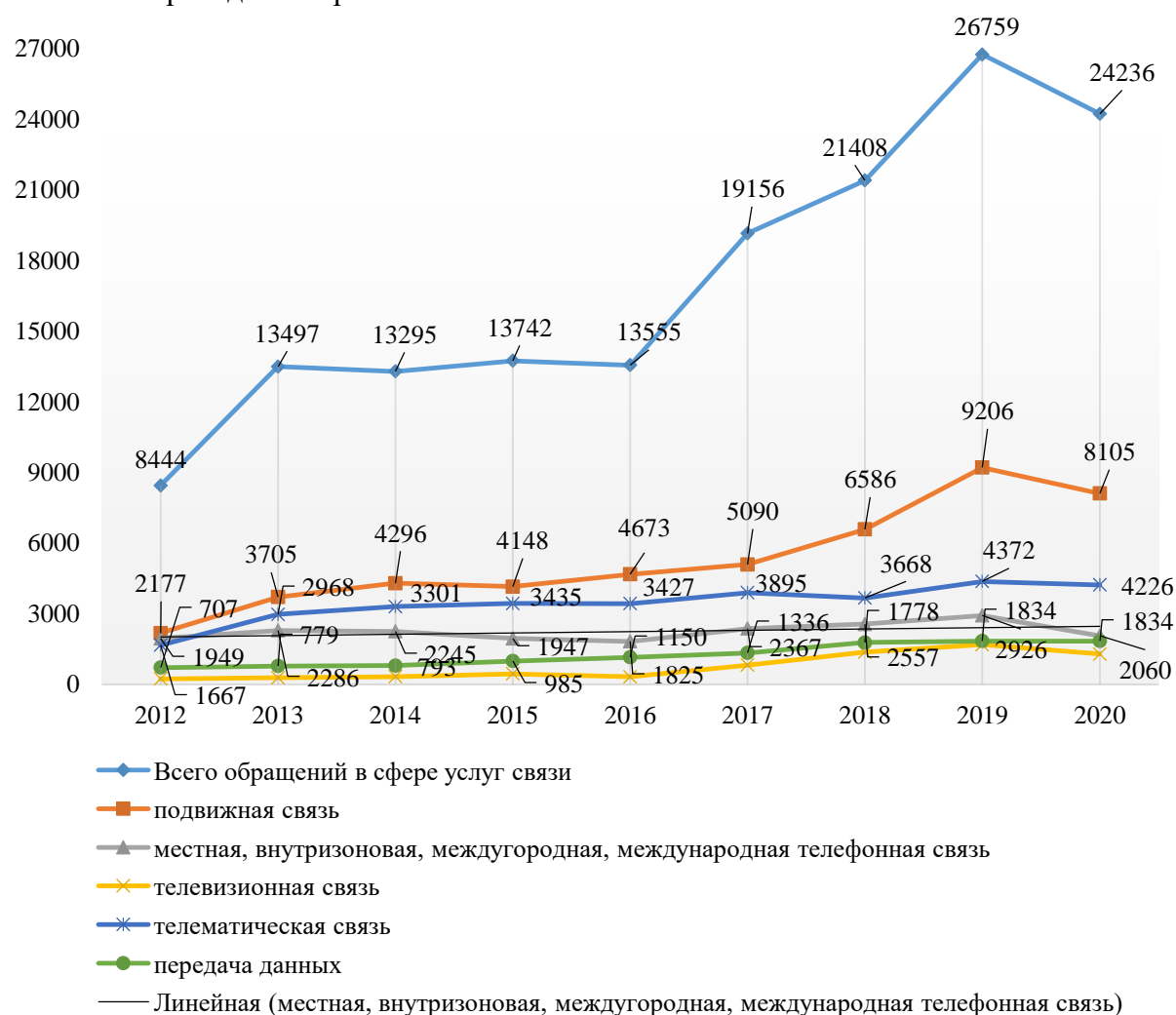


Рис. 3.4.2. Динамика количества поступивших в Роспотребнадзор обращений граждан по видам связи за 9 лет (2012–2020 гг.)

Как видно из представленного графика, в 2020 году по сравнению с аналогичным периодом 2019 года отмечается снижение общего числа обращений практически по всем предоставляемым гражданам услугам связи (подвижная связь, местная, внутризоновая, междугородная, международная телефонная связь, телевизионная связь, телематическая связь) за исключением услуг связи по передаче данных, где число поступивших обращений имеет тенденцию ежегодного прироста. Это явление можно объяснить, в том числе, улучшением ситуации по удовлетворению операторами связи претензионных требований потребителей в добровольном порядке и, как следствие, некоторыми позитивными тенденциями к улучшению качества предоставляемых населению услуг связи в 2020 году.

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи (24 236) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (17 481), составила 72,1 % (в 2019 г. – 71 %), из которых 1 003 устных и 16 478 письменных обращений.

По сравнению с 2019 годом на 11,6% уменьшилась доля поступивших обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2020 году – 6 690 (в 2019 г. – 7 564), что также можно объяснить тенденциями к общему снижению обращений в период пандемии и переходом специалистов на удаленный режим работы.

За 2020 год было рассмотрено 23 485 обращений, из которых в 84,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (19 932); 11,7 % от общего количества рассмотренных обращений было направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2 751); в 1 % случаев поступившие обращения стали основанием для проведения проверок (161); 1,4 % от общего количества рассмотренных обращений стали основаниями для проведения административных расследований (335), 2 обращения стали основаниями для проведения контрольных закупок. Кроме того, в результате рассмотрения 370 обращений (удельный вес 1,5 %) хозяйствующим субъектам территориальными органами были выданы предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

По результатам рассмотрения обращений, по фактам непосредственного выявления нарушений составлено 502 протокола об административных правонарушениях (в 2019 г. рассмотрено 26 049 обращений, составлен 501 протокол); подано 34 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 г. – 29 исков).

Анализ работы с обращениями потребителей услуг связи в разрезе территориальных органов Роспотребнадзора показывает, что по-прежнему наиболее активны потребители услуг связи г. Москвы и г. Санкт-Петербурга, а также Московской области. На долю этих регионов пришлось более трети, а именно 33,9 % от всех поступивших обращений по вопросам предоставления услуг в сфере связи.

При этом более половины от всех обращений по потребительской тематике в сфере связи (54,8 %, или 13 299 обращений) приходится на 10 регионов России (рис. 3.4.3).

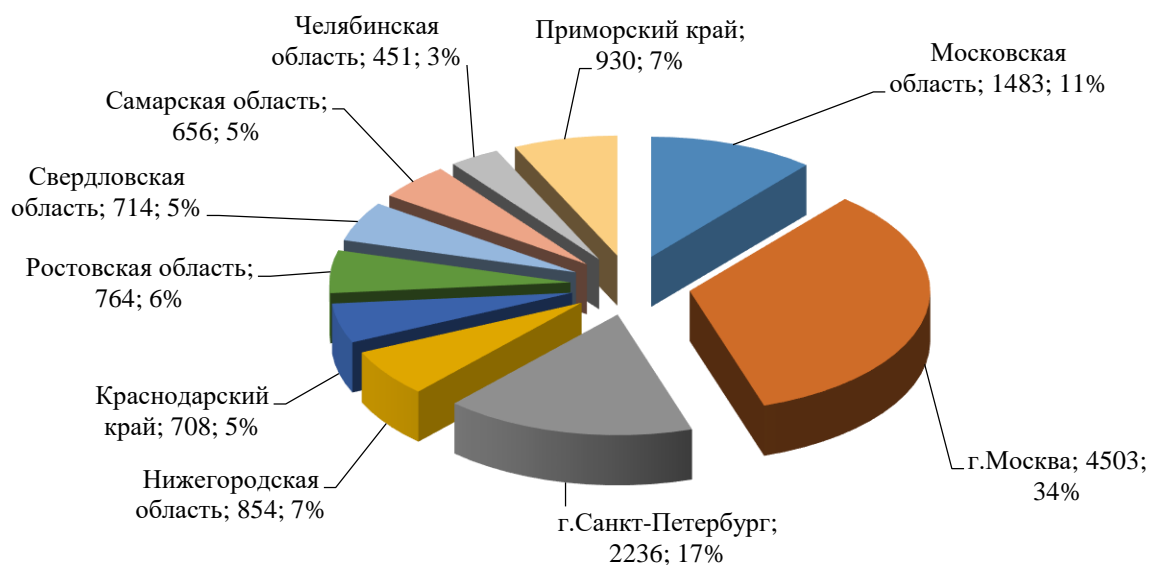


Рис. 3.4.3. Количество обращений потребителей услуг связи в 10 регионах Российской Федерации, 2020 год

При этом, как следует из рис. 3.4.3, на обращения, поступившие в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, пришлось треть обращений (33,8 %) из десяти регионов-лидеров по количеству поступивших обращений.

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – удельный вес 34,4 % от общего числа обращений, телематических услуг связи – удельный вес 16,3 %, услуг стационарной связи – удельный вес 10,9 %. Структура обращений потребителей по видам услуг связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2020 году, представлена на рис. 3.4.4.

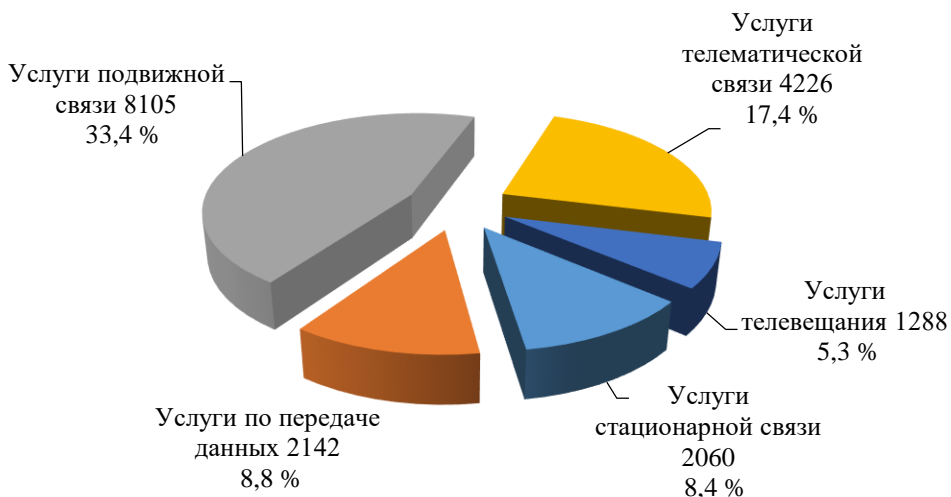


Рис. 3.4.4. Структура обращений с жалобами на услуги связи, 2020 год

Как и в предыдущие годы, в отчетном периоде в Роспотребнадзор продолжали поступать жалобы потребителей, связанные с неудовлетворительным качеством услуг связи. Данные обращения в большей степени относились к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (далее – Роскомнадзор).

Поскольку, согласно Положению о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228), функции по контролю и надзору за соблюдением физическими или юридическими лицами Федерального закона «О связи», а также контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных условий и требований в области оказания услуг связи осуществляет Роскомнадзор, Роспотребнадзор направляет копии подобных обращений для рассмотрения в пределах компетенции Роскомнадзора. Всего в 2020 году Роспотребнадзором было направлено по подведомственности 2 751 обращение (в 2019 г. – 2 891), из них на подвижную связь – 938 и 528 – в сегменте телематических услуг (в 2019 г. – 1 154 и 467 соответственно).

По информации, предоставленной Роскомнадзором¹³¹, в 2020 году в ведомство поступило 139 443 обращения граждан, из которых значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур, в том числе из:

- органов прокуратуры – 10 635 обращений;
- Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 2 029 обращений;
- Аппарата Правительства Российской Федерации – 280 обращений;
- Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 981 обращение;
- других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных, – 17 561.

В целом в 2020 году ведомством наблюдается снижение общего количества поступивших в Роскомнадзор обращений по сравнению с 2019 г. на 9,7 % (в 2019 г. – 154 274 обращения).

В 2020 году тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор и его территориальные органы, не изменилась. Большинство граждан обращалась в Роскомнадзор в связи с защитой прав в сфере персональных данных.

В то же время традиционно значительное количество обращений, поступающих в Роскомнадзор, было связано с контрольно-надзорной деятельностью ведомства в сфере оказания услуг связи. Динамика поступивших обращений и их тематика наглядно отобразена на рис. 3.4.5, 3.4.6.

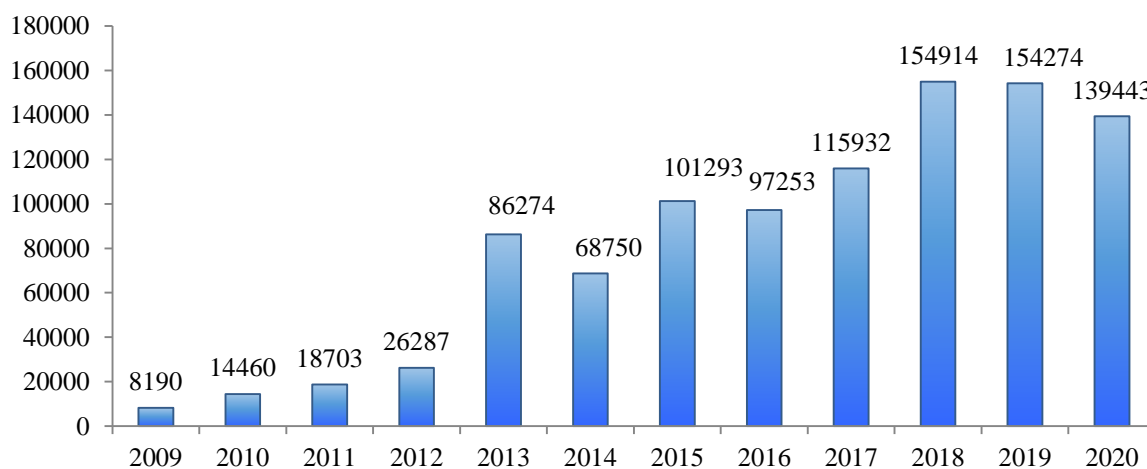


Рис. 3.4.5. Динамика поступивших в Роскомнадзор обращений граждан с жалобами на услуги связи (2009–2020 гг.)

¹³¹ Данные предоставлены письмом Роскомнадзора от 10.03.2021 № 06АА-13610

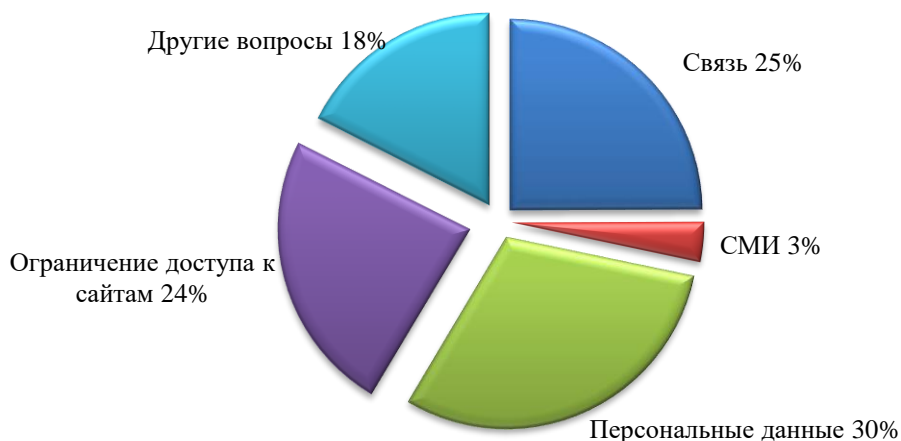


Рис. 3.4.6. Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор обращений граждан в 2020 году

В 2020 г. различные вопросы в сфере связи поднимались в 34 756 обращениях граждан (25 % от общего числа обращений).

В связи с действием Федерального закона от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», обязывающего операторов связи с 8 апреля 2014 г. реализовывать услугу переносимости мобильных номеров (МNP) в определенные сроки, в Роскомнадзор поступали обращения, связанные с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе отказа оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушения сроков перенесения номера. В 2020 году в Роскомнадзор по таким вопросам поступило 1 163 обращения, что составило 3,3 % от общего числа обращений в сфере связи и осталось на уровне показателя 2019 года.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» по различным тематикам в 2020 году в Роскомнадзор обратилось 4 579 граждан (в 2019 г. – 6 543), что составило 13 % от общего числа поступивших обращений в сфере связи.

Большая часть обращений содержала нарекания на деятельность оператора связи ПАО «Мегафон», удельный вес 35 %. ПАО «МТС» по итогам 2020 года занял второе место по количеству поступивших жалоб, удельный вес – 23 %. Меньше всего жалоб в ведомство поступило в отношении оператора ПАО «Теле2», удельный вес – 20 %.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 742 гражданина.

В 2020 году увеличилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2020 году поступило 14 394 обращения, из них 10 717 граждан жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3 677 граждан – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

Значительное количество обращений граждан, поступающих в Роскомнадзор, касалось нарушения действующего законодательства в части размещения в сети Интернет противоправной информации.

Актуальным вопросом для граждан в 2020 году осталось регулирование деятельности работы интернет-сайтов, на которые граждане жаловались в связи с возможными мошенническими действиями, блокировкой их аккаунтов в социальных сетях, регулирование правил участия и поведения на игровых серверах и т.д. Всего в 2020 году в Роскомнадзор поступило более 33 тыс. обращений граждан по вопросам

регулирования работы интернет-сайтов.

Все поступившие в ведомство обращения были своевременно рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2020 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

По итогам 2020 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось более 32 тыс. граждан.

Учитывая существующую потребительскую проблематику, вызванную агрессивной маркетинговой политикой операторов связи, защита прав потребителей услуг связи в 2020 году осталась одним из приоритетных направлений деятельности органов надзора.

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 69 проверок субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере услуг связи (в 2019 г. – 291 проверка).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг связи представлены в таблице 3.4.1 и на рисунках 3.4.7 и 3.4.8.

Снижение общего количества проведенных проверок в 2020 году в сегменте услуг связи объясняется, прежде всего, введенными Правительством Российской Федерации ограничительными мерами для снижения рисков распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

Таблица 3.4.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере услуг связи за 9 лет (2012–2020 гг.)

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых (и проверок требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	1 023	280	743	1 974	1,9
2013	1 079	290	789	2 143	2
2014	924	194	730	2 231	2,4
2015	821	171	650	1 917	2,3
2016	802	82	720	1 453	1,8
2017	397	178	219	1 430	3,6
2018	291	1	290	748	2,6
2019	291	–	291	780	2,7
2020	69	–	69	287	4,2

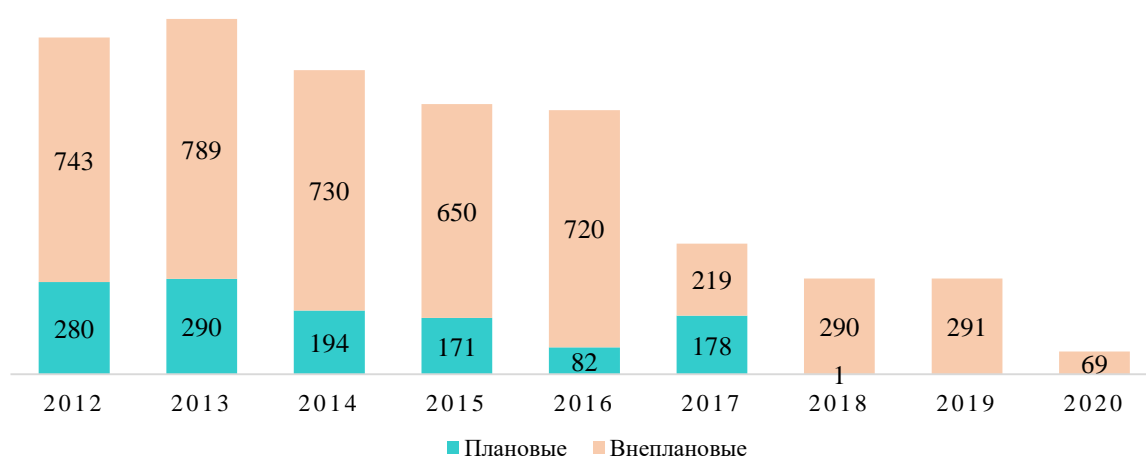


Рис. 3.4.7. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг связи, по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

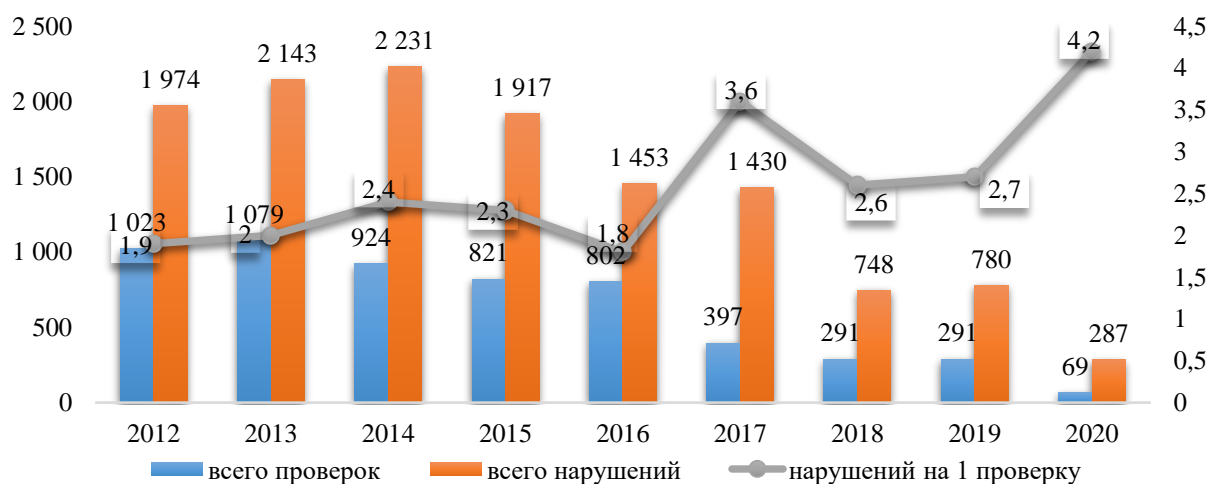


Рис. 3.4.8. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

В частности, постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 года № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» были закреплены особенности государственного и муниципального контроля (надзора) в 2020 году. Установлены виды разрешенных проверок, а также случаи, когда для их проведения допускается выезд должностных лиц.

Так, в число разрешенных проверок вошли, в том числе, следующие: внеплановые проверки по фактам причинения (либо угрозы причинения) вреда жизни, здоровью граждан:

- внеплановые проверки для контроля исполнения ранее выданного предписания, если предписание выдано в связи с угрозой причинения вреда жизни и здоровью;
- внеплановые проверки для контроля исполнения ранее выданного предписания, решение о признании которого исполненным влечет возобновление ранее

приостановленного действия лицензии, аккредитации или иного документа, имеющего разрешительный характер;

– внеплановые проверки на основании поручения Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации с указанием конкретного юридического лица или индивидуального предпринимателя;

– внеплановые проверки по требованию прокурора об их проведении – в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям;

– внеплановые проверки по заявлению от проверяемого лица: либо о предоставлении правового статуса, специального разрешения (лицензии, согласования), либо по ходатайству лицензиата о проведении лицензирующим органом внеплановой выездной проверки в целях установления факта досрочного исполнения предписания, либо по ходатайству любого иного проверяемого лица о проведении проверки в целях признания предписания исполненным.

В связи с тем, что поступившие обращения не содержали фактов причинения (либо угрозы причинения) вреда жизни, здоровью потребителей при оказании им услуг связи, то в большинстве случаев в 2020 году правовые основания к проведению проверок отсутствовали. Данный факт объясняет снижение числа проведенных проверок в 2020 году.

При проведении проверок было выявлено 287 нарушений, из них – 138 нарушений Закона «О защите прав потребителей». В структуре нарушений преобладают нарушения в сфере оказания услуг подвижной связи – 66 нарушений (удельный вес 23 %) и телематических услуг – 38 нарушений (удельный вес 13,2 %).

Стоит отметить, что число выявленных нарушений обязательных требований защиты прав потребителей в расчете на 1 проверку в 2020 году составило 4,1, что не только выше показателя 2019 года (2,7), но и выше показателей 2012–2016 гг., когда непосредственно проверок (плановых и внеплановых) было в 2,5–3,5 раза больше. Указанный факт неоспоримо свидетельствует о возросшей эффективности проведенных мероприятий по контролю.

Как и в предыдущие годы, наибольшее количество проверок проведено в сфере оказания подвижной связи, стационарной телефонной связи и телематических услуг связи (рис. 3.4.9).

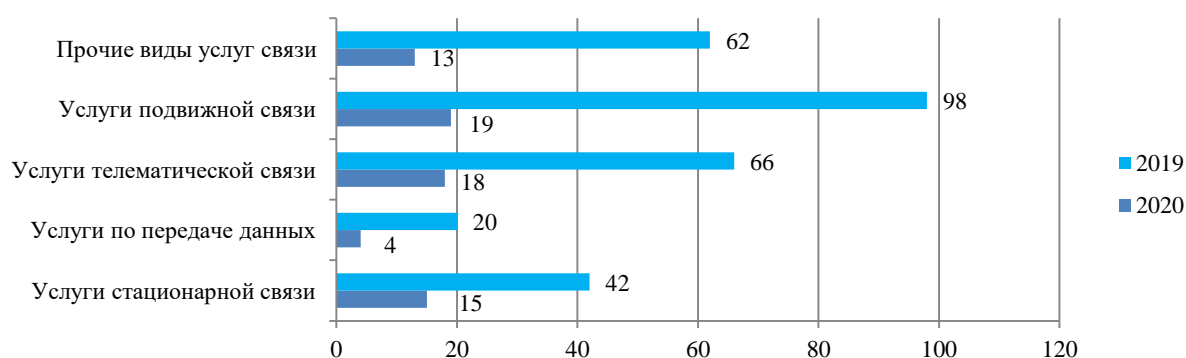


Рис. 3.4.9. Структура проверок по видам услуг связи, проведенных Роспотребнадзором в 2019–2020 гг.

Следует отметить, что в структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2020 году, как и в 2013–2019 гг., по-прежнему остается весомый процент выявляемости нарушений статей, связанных с информированием потребителей (удельный вес 41,3 % от общего количества нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2013–2020 гг. представлена в табл. 3.4.2.

Таблица 3.4.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за период 2013–2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	2 143	2 231	1 917	1 453	1 430	748	780	287
из них:								
Закона «О защите прав потребителей»,	1 180	1 235	1 102	757	694	415	425	138
в т. ч. по статьям:								
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	120	83	68	90	39	54	54	39
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	8	12	5	3	5	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	8	19	16	21	22	1	9	0
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	610	622	472	360	338	244	239	57
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	25	15	10	4	15	1	2	1
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	222	274	162	102	113	40	62	11
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	188	210	369	177	162	75	59	30

По результатам проведенных должностными лицами Роспотребнадзора контрольно-надзорных мероприятий (проверок, контрольных закупок и административных расследований) в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований в 2020 году составлено 1 032 протокола об административном правонарушении (в 2019 г. – 943).

В 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора вынесено 895 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2019 г. – 764 постановления) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 18 819,6 тыс. руб. (в 2019 г. – 17 665 тыс. руб.). При этом 49 дел о привлечении виновных лиц к административной ответственности были направлены на рассмотрение в суды, из которых по состоянию на отчетный период судами принято решение о назначении административного наказания и привлечении лиц к административной ответственности по 23 делам. Остальные дела по состоянию на отчетный период находились на стадии рассмотрения.

**Административные меры, принятые при осуществлении
федерального государственного надзора за период 2014–2020 гг.**

Основные результаты надзора в области защиты прав потребителей услуг связи	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Количество проведенных проверок, всего	924	821	802	397	290	288	69
в том числе плановых	194	171	720	178	0	0	0
Количество проведенных административных расследований	246	200	130	174	93	165	227
Количество выявленных нарушений статей Закона «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг связи	2 231	1 917	1 453	1 430	748	721	287
Составлено протоколов об административном правонарушении	838	739	680	698	446	943	1032
Число вынесенных постановлений о назначении административного наказания, всего	739	617	596	594	355	764	895
из них, о назначении наказания в виде штрафа	678	549	511	496	315	707	844
Общая сумма наложенных штрафов (в тыс. руб.)	8 684,2	6 546,7	5 945,8	9 582,2	6 343,0	17 665,0	18 819,6

Из анализа приведенных в табл. 3.4.3. показателей можно сделать вывод о том, что при значительном снижении общего числа проведенных проверок показатели административной практики по результатам проверок и административных расследований Роспотребнадзора увеличились практически на 25–27 % по каждому из показателей, что говорит о росте эффективности надзора в данной сфере.

В то же время снижение средней суммы административного штрафа по каждому вынесенному постановлению на 2,7 % – с 24,9 тыс. руб. в 2019 г. до 22,2 тыс. руб. в 2020 году в целом не уменьшает общей положительной динамики по эффективному предупреждению в будущем совершения новых правонарушений.

Также следует отметить, что в 2020 г. территориальными органами Роспотребнадзора почти на треть вырос удельный вес использования инструмента проведения административного расследования как эффективного процессуального действия, направленного на установление всех обстоятельств административного правонарушения (с 165 – в 2019 г. до 227 – в 2020 г.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за период 2013–2020 гг. представлена на рис. 3.4.10.

Помимо административной практики территориальными органами Роспотребнадзора в 2020 году активно осуществлялась судебная защита нарушенных прав потребителей услуг связи.



Рис. 3.4.10. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за период 2013–2020 гг.

В целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке, определенном пунктом 5 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 ГПК РФ, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей услуг связи в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по 137 гражданским делам (2019 г. – 225), из 90 рассмотренных дел в 84 случаях (удельный вес 93,3 %) требования потребителей были удовлетворены (в 2019 году – 168 заключений, удовлетворенных исков – 74,7 %). Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 1 275,1 тыс. руб., из которых 87,5 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда (в 2019 году – 2 451,6 тыс. руб. и 87,5 тыс. руб. соответственно).

Приведенные данные указывают на эффективность участия специалистов Роспотребнадзора в судебных процессах при даче заключений, о чем свидетельствуют высокие показатели удельного веса удовлетворенных исковых требований потребителей при непосредственном участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора, а также достаточно высокие суммы присужденных денежных средств потребителям услуг связи.

В структуре заключений территориальных органов Роспотребнадзора в судах по делам о защите прав потребителей в 2020 году так же, как и в предыдущие отчетные периоды, ведущие позиции занимают судебные процессы с участием операторов подвижной, телематической и телефонной связи – 36, 17 и 17 заключений соответственно.

В отчетном году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 40 исков в защиту прав потребителей услуг связи (в 2019 г. было подано 26 исков), из них 21 иск (удельный вес 84 % от общего количества рассмотренных исков) удовлетворен судом (в 2019 г. удовлетворено 10 исков или 85,7 %). Из общего числа направленных исков, 5 были поданы в защиту прав неопределенного круга лиц (в 2019 г. – 2 иска), исковые требования удовлетворены по 4 искам.

В остальных случаях исковые заявления территориальными органами Роспотребнадзора были направлены в суды в защиту конкретных потребителей.

По итогам рассмотрения гражданских дел о защите прав потребителей услуг связи, в которых принял участие Роспотребнадзор (его территориальные органы), потребителям было присуждено 408,9 тыс. руб., из них 59,8 тыс. руб. – компенсация

морального вреда. В 2019 г. суммы составили 104,8 тыс. руб. и 19,8 тыс. руб. соответственно.

Увеличение участия Роспотребнадзора в судебных делах по защите прав потребителей услуг связи в 2020 г. стало ожидаемым результатом системной работы по выполнению задач основных направлений деятельности ведомства на 2020–2022 гг., а также повышению гарантированного уровня обеспечения защиты прав потребителей в судебном порядке.

В свою очередь, в 2020 году судебными органами были поддержаны позиции территориальных органов Роспотребнадзора по ряду вопросов, связанных с реализацией законных прав потребителей услуг связи.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (территориальным отделом в Чкаловском районе г. Екатеринбурга, в г. Польшевской и в Сысертском районе) Общество с ограниченной ответственностью «Екатеринбург-2000» было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 КоАП РФ за оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг связи населению, выразившиеся в том, что в нарушение пункта 145 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342, и статьи 44 Федерального закона № 126-ФЗ «О связи» не выполнено незамедлительное уведомление абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг подвижной радиотелефонной связи оператором-реципиентом в случае, если абонентский номер не был перенесен в установленный срок.

3 марта 2020 г. абонентом было подано заявление о перенесении абонентского номера, где определены дата и время оказания услуг связи ООО «Екатеринбург-2000» – 11 марта 2020 г. 13 час. 00 мин. Заявка была отклонена по причине того, что информация об абоненте и переносимом номере не совпадает с той, что передана оператором-реципиентом оператору-донору. Перенос номера в итоге был осуществлен 13 марта 2020 г. в 03 час. 00 мин. Уведомление абонента о причинах нарушения сроков перенесения абонентского номера и новой дате оказания услуг связи от оператора связи не поступило.

Судом апелляционной инстанции были отклонены доводы оператора связи о недоказанности состава вменяемого правонарушения со ссылкой на наличие сведений, которые подтверждают факт информирования абонента в установленный срок (скрин из системы биллинга). Кроме того, судом было отмечено, что признаки административного правонарушения в действиях заявителя были обнаружены административным органом непосредственно в ходе проведения административного расследования в отношении другого оператора связи ООО «Скартел», что подтверждается материалами дела и не противоречит нормам Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Также было установлено, что ООО «Екатеринбург-2000» не выполнило обязательство перед абонентом по уведомлению о причинах нарушения сроков перенесения абонентского номера и новой дате оказания услуг связи.

По результатам апелляционного обжалования постановления о назначении административного наказания судом апелляционной инстанции была поддержана позиция территориального органа Роспотребнадзора о привлечении юридического лица ООО «Екатеринбург-2000» к административной ответственности по части 1 статьи 14.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях с назначением административного наказания в виде штрафа в размере 20 тыс. руб. (постановление Семнадцатого Арбитражного апелляционного суда от 24 декабря 2020 г. по делу № А60-42171/2020).

Управлением Роспотребнадзора по Тамбовской области ПАО «ВымпелКом»

было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ за обман потребителя при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, выразившийся в нарушении пунктов 13, 18, 21 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342, и статьи 44 Федерального закона № 126-ФЗ «О связи» в части совершения оператором связи преднамеренного обмана путем ложного заявления, обещания, искажения фактов, а также умолчания о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки.

15 августа 2019 г. в 09 час. 33 мин. потребитель обратилась в магазин «Связной», расположенный в г. Тамбов, с целью приобретения телефона Fly Ezze 7+White. Однако после передачи денежных средств в сумме 1 290 руб. потребитель обнаружила в кассовом чеке помимо приобретенного телефона Sim-карту – SIM БИ Dinamik Sim в количестве 1 шт. по цене 0,00 руб. с услугой подключения Би Анлим в размере 300 руб. для смартфона, и услугой «пополнение при подключении Yota», по цене 300 руб. При этом Sim-карта Yota потребителю не выдавалась, в чеке на получение товара она не расписывалась. Так как гражданка не заключала и не подписывала договора на оказание услуг связи с ПАО «ВымпелКом» и, как она указала в своем письменном обращении в Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области, в услугах подключения связи БИ Анлим у ПАО «ВымпелКом» она не нуждалась, посчитала данные действия обманом.

Должностным лицом Управления Роспотребнадзора по Тамбовской области по обращению потребителя было проведено административное расследование, в результате которого были исследованы бланки документов у ПАО «ВымпелКом», на которых отсутствовала подпись потребителя. Кроме того, указанная в кассовом чеке Sim-карта находилась в точке продаж – в магазине «Связной», по адресу: г. Тамбов, ул. Советская, д. 111.

При этом из ответа ПАО «ВымпелКом» на запрос Управления Роспотребнадзора по Тамбовской области следовало, что в автоматизированной системе расчетов ПАО «ВымпелКом» (АРС) имеется информация о договоре оказания услуг связи от 15 августа 2019 г., заключенном с обратившимся в государственный орган гражданином с предоставлением ему абонентского номера. По окончании административного расследования в отношении оператора связи был составлен протокол об административном правонарушении по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ от 30 июня 2020 г. с вынесением впоследствии постановления о назначении административного наказания в виде штрафа в размере 20 тыс. руб.

Важно отметить, что до окончания административного расследования потребитель самостоятельно обратился в Октябрьский районный суд г. Тамбова с иском к ПАО «ВымпелКом» о признании сделки недействительной (ничтожной). Заочным решением Октябрьского районного суда г. Тамбова от 26 марта 2020 г. по гражданскому делу № 2-728/2020 договор на оказание услуг связи, заключенный 15 августа 2019 г. между истцом и ПАО «ВымпелКом», был признан недействительным.

ПАО «ВымпелКом» обратилось в Арбитражный суд Тамбовской области с заявлением к Управлению Роспотребнадзора по Тамбовской области о признании незаконным и отмене постановления от 14 июля 2020 г. Судом были отклонены доводы жалобы оператора связи о недоказанности состава, вменяемого ему правонарушения. Кроме того, суд в решении указал, что под обманом в данном случае следует понимать умышленные действия по преднамеренному введению потребителя в заблуждение путем умолчания оператором связи о фактах, которые могли бы повлиять на совершение сделки.

По результатам обжалования постановления о назначении административного наказания судом была поддержана позиция территориального органа Роспотребнадзора

о привлечении юридического лица ПАО «ВымпелКом» к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ с назначением административного наказания в виде штрафа в размере 20 тыс. руб. (решение Арбитражного суда Тамбовской области от 2 февраля 2021 г. по делу № А64-5428/2020).

Представителем Управления Роспотребнадзора по г. Москве при даче заключения в суде в порядке статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации были поддержаны иски заявителя, изложенные в иске к Публичному акционерному обществу «Вымпелком» о возврате оборудования, переданного для оказания услуг по договору об оказании услуг связи «Домашний интернет и Домашнее цифровое ТВ «Билайн», взыскании излишне уплаченной суммы денежных средств; взыскании компенсации морального вреда; взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований истца.

Истцом в судебном заседании было пояснено, что между ним и ответчиком ранее был заключен договор об оказании услуг связи «Домашний интернет и Домашнее цифровое ТВ «Билайн» (далее – Договор), который был подписан истцом в момент подключения оборудования техническим работником ответчика. Затем произошла установка необходимого оборудования для оказания услуг в рамках Договора.

Впоследствии с истцом по телефону связался представитель ответчика и предложил пополнить свой лицевой счет на определенную сумму сразу за первый месяц обслуживания, а также внести сумму в виде аванса за второй месяц. Потребитель пополнил лицевой счет согласно озвученной информации.

Затем истец решил проверить детализацию расходов по своему лицевому счету и обнаружил незаконные, по его мнению, списания ответчиком денежных средств на абонентскую плату за тариф, сумма которого превышала тарифную плату, определенную Договором. Переговоры истца со службой поддержки оператора связи оказались нерезультативными. Кроме того, истец был предупрежден в устном порядке, что в случае разрыва договорных отношений ему придется оплатить стоимость Wi-Fi-роутера. Считая свои права нарушенными, потребитель обратился в суд с данным иском.

В судебном заседании позиция представителя Роспотребнадзора заключалась в том, что при заключении договора на оказание услуг связи ответчиком были нарушены права потребителя на полную и достоверную информацию об услуге. Кроме того, было обращено внимание суда на применение в данном случае положений статьи 32 Закона «О защите прав потребителей», которой предусмотрено право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг с оплатой фактически предоставленных услуг. Поскольку Договор между сторонами в досудебном порядке по заявлению истца был расторгнут, то установленное ответчиком оборудование подлежало возврату оператору связи в соответствии с условиями Договора.

Учитывая доводы сторон и позицию Управления Роспотребнадзора в г. Москве, суд частично удовлетворил иски потребителя (решение Кунцевского районного суда г. Москвы по делу № 2-1495/2020).

3.5. Туристские услуги

В связи с пандемией коронавируса в 2020 году из-за закрытия границ и прекращения авиасообщения с большинством стран и континентов поток российских туристов на зарубежные курорты значительно сократился. Российские туристы переориентировались на отечественные курорты. Внутренний туризм стал основным видом туризма в стране. Тем не менее потери по итогам 2020 г. очевидны и на отечественных курортах.

По данным туристических администраций регионов России, в Краснодарском крае турпоток по итогам 2020 года упал до 11,5 млн поездок (–33 % по сравнению с 2019 г.), в Московской области – до 11,5 млн (–50 %), в Москве – до 7 млн (–72 %), в Крыму – до 6,1 млн (–18 %), в Санкт-Петербурге – до 2 млн (–80 %), в Татарстане – до 2 млн (–44 %), в Алтайском крае – до 1,3 млн (–40 %), в Калининградской области – также до 1,3 млн (–30 %), в Карелии – до 500 тыс. (–40 %), в Бурятии – до 200 тыс. поездок (–49 %). Общий поток внутренних туристов в России по итогам 2020 г. сократился на 35–40 % с 68 млн поездок в 2019 г. примерно до 40 млн в 2020 г. На взлете был преимущественно пляжный туризм и отдых на курортах Юга России.

При этом доля организованного туризма (туристов, отправленных через туроператоров) в 2020 году выросла примерно на 1 % по сравнению с 2019 годом и составила 21 % по внутреннему рынку. Увеличилась на 8–10 % и количество возвратных туристов, отдыхающих в России (благодаря открытию новых возможностей отдыха в стране). При этом большая часть прироста возвратных туристов пришлась на Краснодарский край.

Больше всего пострадал в 2020 году внутренний экскурсионный туризм. Из-за закрытия большого количества культурно-исторических объектов фиксировалось снижение спроса на культурно-познавательные поездки на 40–60 % по сравнению с 2019 годом.

Всего с января по декабрь 2020 года иностранцы совершили 326,8 тыс. визитов в Россию с туристическими целями (практически все – в первом квартале). В аналогичный период прошлого 2019 года это количество достигало 4,3 млн. Таким образом, въездной туризм в Россию в годовом выражении по итогам четырех кварталов 2020 года сократился на 92,4 %.

После локдауна весной и летом на выездном туристическом рынке вся активность туроператоров сосредоточилась на 5 основных открытых в августе-сентябре туристических направлениях. Это Турция, Объединенные Арабские Эмираты (ОАЭ), Куба, Мальдивы и Танзания (Занзибар).

Суммарно по данным статистики Погранслужбы ФСБ РФ и сведениям о загрузке авиарейсов в 2020 году в эти открытые страны прибыло 2,153 млн туристов из России.

На первом месте – Турция. В эту страну по итогам всего 2020 года из России прибыло на отдых 1,6 млн человек (в 2019 г. – 6,9 млн, спад – 77 %). ОАЭ посетили по итогам всего года около 385 тыс. россиян (в 2019 г. – 997 тыс., спад – 61,4 %), Кубу – 75,5 тыс. чел. (в 2019 г. – 178 тыс. человек, спад – 67,5 %), Мальдивы – 58–60 тыс. человек (в 2019 г. – 83,4 тыс., спад – 38 %). А вот в Танзании, куда в 2020 году на остров Занзибар летали чартеры из 9 городов России, по итогам года побывало 34,3 тыс. туристов из России. Это в 5,3 раза больше, чем было на этом направлении в 2019 году (по данным Погранслужбы ФСБ РФ, там побывало всего 6,4 тыс.).

В общем рейтинге зарубежных направлений у российских туристов с начала 2020 года по всем направлениям (в том числе и закрытым сейчас для граждан России), с учетом чрезвычайно удачных итогов I квартала (около 600 тыс. только организованных туристов), на втором месте после Турции был Таиланд с 505 тыс. туристов, на третьем – ОАЭ, на 4-м месте Вьетнам с 190 тыс. туристов из Российской Федерации, и на пятом – Куба.

Если соотносить итоговый организованный туристический поток за весь 2020 год (с учетом I квартала) – то есть 2,753 млн туристов – с количеством туристов, отправленных туроператорами на отдых в 2019 году (12,2 млн туристов), общий спад выездного организованного турпотока из России по итогам 2020 года составил – 77,5 %.

Самый серьезный удар пандемии пришелся на туристическую розницу. Так, по экспертным оценкам туроператоров, количество их розничных партнеров – турагентств,

прекративших работу после марта 2020 года, – составило в 2020 году около 5–6 тыс. по всей стране. Таким образом, в Российской Федерации к декабрю 2020 года прекратили работу около 30 % от общего количества турагентств по сравнению с февралем 2020 года. Еще около 3 тыс. (около 18 %) турагентств либо совсем отказались от офиса и перешли полностью на удаленный режим работы, либо в 3–4 раза сократили офисные площади, иногда даже деля расходы по аренде с другими агентствами-конкурентами или предприятиями нетуристической сферы.

В целом количество специалистов, оставшихся без работы в сфере туризма или сменивших вид деятельности на другой, по оценке Ассоциации туроператоров России¹³², составляет сейчас более 50 тыс. человек, и около 50 % из этого количества приходится на турагентские компании.

По оценкам АТОР, около 40 % туристов, которые планировали путешествие в этом году, приняли решение не приобретать туры. Для тех, кто решился на поездки (это еще около 40 %), характерно принятие решения в последний момент (у туроператоров низкая глубина продаж – в среднем покупку тура туристы совершали за 3 недели до вылета). Также на рынке туроператоры наблюдали две противоположные тенденции: растет количество коротких и частых поездок и увеличивается продолжительность основной отпускной поездки до 14 дней и более.

По оценке турбизнеса, наиболее эффективными мерами государственной поддержки оказались постановление об отсрочке обязательств по турам, приобретенным до закрытия границ, а также программа возврата части средств за покупку туров по России (программа «кешбэка» утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 10 августа 2020 г. № 1200 «Об утверждении Правил предоставления в 2020 и 2021 годах из федерального бюджета субсидии акционерному обществу «Национальная система платежных карт» на стимулирование доступных внутренних туристских поездок через возмещение части стоимости оплаченной туристской услуги»). В частности, помимо акции с кешбэком, еще ряд программ, инициированных при поддержке Правительства Российской Федерации, внесли значительный вклад и в рост внутреннего организованного турпотока, и в расширение географии организованного туризма. Это, прежде всего, чартерные программы туроператоров в Калининград (туроператор «Библио-Глобус», около 30 тыс. туристов), в Бурятию (туроператор TUI, около 1,5 тыс. туристов), на Алтай (туроператор PEGAS Touristik, около 4,3 тыс. туристов), в Хакасию (туроператор ANEX Tour, около 1,2 тыс. туристов).

В 2020 году Федеральное агентство по туризму¹³³ уделяло особое внимание работе по рассмотрению обращений граждан, а также принятию мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов туристов.

В целях защиты прав и законных интересов туристов, обеспечения их безопасности в Российской Федерации и за её пределами Ростуризм в пределах установленной компетенции в 2020 году рассмотрено 6 886 письменных и электронных обращений граждан.

Анализ поступивших обращений свидетельствует о том, что основным их предметом являются жалобы на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги, в том числе:

– вопросы возврата денежных средств, уплаченных туристами, в случаях невозможности исполнения туроператорами обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине неблагоприятной обстановки в мире и в Российской Федерации, связанной с распространением новой коронавирусной инфекцией;

– некачественное оказание туристских услуг;

¹³² Далее – АТОР.

¹³³ Далее – Ростуризм, письмо Ростуризма от 09.03.2021 г. № 2776/ЕЛ.

- отказ в возврате полной стоимости туристского продукта при расторжении договора о реализации туристского продукта;
- непредоставление или предоставление не в полной мере обязательной информации туристу об основных потребительских свойствах туристского продукта;
- иные нарушения прав потребителя со стороны указанных организаций.

В связи с неблагоприятной обстановкой в мире Ростуризмом была организована работа по возвращению в кратчайшие сроки на родину туристов, которые пользовались услугами туроператоров. Совместно с Росавиацией и МИД России Ростуризмом велся мониторинг по вопросу возвращения российских туристов домой.

Ростуризм активно взаимодействует с Роспотребнадзором и его территориальными органами, а также с МВД России, Следственным комитетом России, ФСБ России и Генеральной прокуратурой России в целях оказания помощи потребителям туристских услуг, их защиты от возможных преступных посягательств со стороны недобросовестных туристических организаций и пресечения незаконной деятельности.

Количество юридических лиц-туроператоров сократилось с марта 2020 года на 278 компаний или всего на 6 % (в марте 2020 года в Едином федеральном реестре туроператоров была 4 571 компания, а в декабре 2020 года – 4 293).

В связи с прекращением в 2020 году деятельности туроператорами ООО «Индиго-Тур», ООО «РУСЬ-ТУР», ООО «Туристическая фирма Робинзон – Турс» по причине невозможности исполнить свои обязательства по всем договорам о реализации туристского продукта Ростуризм информировал туристов и иных заказчиков туристского продукта о возможности обращения в организацию, предоставившую финансовое обеспечение туроператору в целях возмещения реального ущерба (ст. 17.4 Закона об основах туристской деятельности).

Так, в отношении ООО «Индиго-Тур» и ООО «РУСЬ-ТУР» всем пострадавшим туристам были произведены в полном объеме выплаты страхового возмещения страховыми компаниями, предоставившими туроператорам финансовое обеспечение ответственности.

При этом в случае неполного возмещения реального ущерба страховой организацией туристы обращались в Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»¹³⁴ для получения денежных средств из фонда персональной ответственности туроператора (пункт 5 Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 г. № 1532), о чем Ростуризм информировал туристов в связи с прекращением туроператорской деятельности ООО «РУСЬ-ТУР», ООО «Туристическая фирма Робинзон – Турс». Кроме того, в связи с тем, что в действиях ООО «Туристическая фирма Робинзон – Турс» могло быть усмотрено грубое нарушение законодательства Российской Федерации о туристской деятельности, в целях защиты прав и законных интересов потребителей туристских услуг Ростуризмом было направлено обращение в Генеральную прокуратуру России для принятия мер к ООО «Туристическая фирма Робинзон – Турс» в рамках компетенции данного ведомства. Согласно результатам проверки исполнения законодательства о туристской деятельности туроператором ООО «Туристическая фирма Робинзон-Турс» Генеральной прокуратурой России материалы были направлены для проведения дальнейшей проверки в ОМВД России по району Арбат г. Москвы.

¹³⁴ Далее – Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ».

В 2020 году Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» продолжила реализацию финансовых гарантий в сфере защиты прав туристов, обеспечивающих возмещение денежных средств туристам, которые не смогли воспользоваться оплаченным туристским продуктом, в связи с прекращением деятельности туроператоров. В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 августа 2016 г. № 779 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» был организован сбор требований о возмещении денежных средств из фондов персональной ответственности и произведены соответствующие выплаты пострадавшим туристам туроператоров ООО «ТЕРРА» и ООО «Радуга Травел Центр».

Одной из мер поддержки туристов в условиях пандемии стало установление возможности возмещения реального ущерба из средств фонда персональной ответственности туроператора на основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2020 г. № 898-р. Данной опцией воспользовались 11 туроператоров в сфере выездного туризма. Всего из фондов персональной ответственности указанных туроператоров Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» пострадавшим туристам было выплачено 17 031,93 тыс. руб., работа по возврату пострадавшим туристам денежных сумм из средств фонда персональной ответственности туроператора будет продолжена в 2021 году.

В августе 2020 г. было запущено приложение «Помощник Туриста». Приложение предназначено для организации взаимодействия туриста с Ассоциацией «ТУРПОМОЩЬ» и позволяет в формате электронного доступа зарегистрировать обращение в Ассоциацию, оформить заявку на оказание экстренной помощи (эвакуацию) в случае банкротства (прекращения деятельности) туроператора, получить доступ к оперативной информации о чрезвычайных ситуациях за рубежом в формате push-уведомлений. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» развивает мобильное приложение «Помощник Туриста» не только на базе платформы Android, но и на базе ОС iOS упрощающее экстренную эвакуацию туристов обанкротившихся туроператоров. Помимо указанных опций, у туристов есть возможность с помощью мобильного приложения «Помощник Туриста» бесплатно позвонить в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ».

В период пиковых нагрузок в мире в связи со сложной эпидемиологической обстановкой Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ» совместно с Ростуризмом в целях обеспечения информирования как организованных, так и самостоятельных российских туристов организовала работу круглосуточной горячей линии по работе с обращениями граждан. Порядка 40 непрерывно работающих линий, в круглосуточном режиме.

С момента запуска горячей линии операторами было обработано более 40 000 вызовов, в дни пиковых нагрузок операторы принимали свыше 2 000 звонков, основная масса которых касалась общего информирования по ситуации с распространением коронавирусной инфекции и карантинным мерам, предпринимаемым рядом стран, а также возврата российских граждан из мест отдыха, являющихся традиционными туристическими направлениями для россиян. Основой работы с обращениями стало разъяснение порядка действий в вопросах жизни и здоровья россиян, возврата к месту постоянного проживания, решение потребительских конфликтов и организация «обратной связи» с гражданами для получения информации правового характера.

В связи с экстренными ограничительными мерами, введенными правительствами большинства стран в отношении туристических потоков, граждан, обратившихся за помощью на «горячую линию», волновали вопросы задержки авиарейсов, пересечения границ, компенсации несостоявшихся туров, претензионный порядок взаимодействия с

туроператорами, сроки возмещения средств, страховые вопросы, а также вопросы общего информирования, касающиеся карантинных мер на территории Российской Федерации.

Кроме того, услугами «горячей линии» колл-центра пользовались посольства, консульства как Российской Федерации, так и других стран, министерств, ведомств и региональных органов власти для получения информации экстренного порядка. Таким образом, в острый период пандемии указанный колл-центр был единственным принимающим и обрабатывающим в круглосуточном режиме информацию для туристов и других участников туристского рынка. Таким образом, на сегодняшний день, созданные на базе Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» механизмы финансовых гарантий и технологии по защите прав туристов, а также по предупреждению и минимизации последствий потребительских конфликтов в условиях распространения новой коронавирусной инфекции» и борьбы с ее последствиями не раз подтвердили свою эффективность, результативность. Деятельность Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» направлена исключительно на защиту прав и интересов туристов, обеспечение безопасности туризма, создание благоприятных условий на рынке туристских услуг, а также на восстановление и оздоровление туристской отрасли, как наиболее пострадавшей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции.

В целях обеспечения защиты прав и интересов туристов при участии Роспотребнадзора в 2020 г. был принят Федеральный закон от 1 апреля 2020 г. № 98-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций», которым были внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹³⁵, предусматривающие возможность использования, по решению Правительства Российской Федерации, средств фонда персональной ответственности туроператора для возврата денежных средств, уплаченных туристами (иными заказчиками туристского продукта), в случаях невозможности исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта по причине принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну или возникновения в иностранном государстве угрозы безопасности туристов, и в развитие к указанному Федеральному закону были приняты отдельные постановления:

постановление Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹³⁶.

Туристы, на основании Положения, у которых были аннулированы туры из-за коронавируса, смогли вернуть деньги или перенести поездку до 31 декабря 2021 г. Речь идёт о гражданах, которые не позднее 31 марта 2020 г. частично или полностью оплатили российские или зарубежные поездки. Таким туристам предложили равнозначный тур: те

¹³⁵ Далее – Закон «Об основах туристской деятельности».

¹³⁶ Далее – Положение.

же услуги по перевозке, маршрут, место нахождения гостиницы и её категория, питание. Сроки переноса поездки были определены соглашением сторон.

По предложениям Роспотребнадзора в документе установлены особенности для социально уязвимых категорий населения, для инвалидов, безработных, граждан старше 65 лет, а также для тех, кто болел и находился на больничном более двух месяцев, действовали особые условия, определяющие возврат денежных средств в течение 90 дней с момента подачи заявления потребителем.

В связи с возникшими у судов вопросами по применению законодательных изменений и мер, направленных на противодействие распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции, в том числе пунктов Положения, в целях обеспечения единообразного применения законодательства Верховный Суд Российской Федерации, руководствуясь пунктом 1 части 7 статьи 2 и пунктом 7 части 1 статьи 7 Федерального конституционного закона от 5 февраля 2014 г. № 3-ФКЗ «О Верховном Суде Российской Федерации» опубликовал обзор судебной практики. В том числе было разъяснено, что необходимость соблюдения досудебного порядка разрешения споров исходя из положений абзаца второго статьи 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации должна быть установлена действующим федеральным законом или, в силу действия принципа диспозитивности, самими сторонами в заключаемом ими договоре, который должен содержать четкие положения об условиях и о порядке досудебной процедуры урегулирования спора либо четкую запись об установлении такого порядка. Несоблюдение порядка возврата денежных средств, предусмотренного Положением не является препятствием для принятия такого спора к рассмотрению суда.

Таким образом, действующим законодательством не установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров о взыскании уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств, если поездка не состоялась в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, без соблюдения которого истец не вправе обращаться с иском в суд.

Одновременно, в соответствии с пунктом 5 Положения, вступившего в действие с 24 июля 2020 г., в случае расторжения договора по требованию заказчика, в том числе при отказе заказчика от равнозначного туристского продукта, туроператор осуществляет возврат заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм не позднее 31 декабря 2021 г., за исключением случаев, предусмотренных пунктами 6 и 7 Положения.

Пунктом 6 Положения установлено, что по требованию заказчика, достигшего возраста 65 лет, либо заказчика, находящегося в трудной жизненной ситуации, туроператор обязан возвратить уплаченную заказчиком денежную сумму за туристский продукт в течение 90 календарных дней с даты предъявления указанного требования, но не позднее 31 декабря 2021 г. Под трудной жизненной ситуацией заказчика понимается любое из следующих обстоятельств:

- наличие у заказчика инвалидности, подтвержденной в установленном порядке;
- временная нетрудоспособность заказчика сроком более 2 месяцев подряд;
- регистрация заказчика в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы.

Исходя из изложенного инвалидность, временная нетрудоспособность заказчика либо регистрация заказчика в качестве безработного гражданина должны иметь место полностью или частично в период действия Положения независимо от дня наступления соответствующего обстоятельства. Например, для возврата денежной суммы за туристский продукт в течение 90 календарных дней с даты предъявления указанного требования достаточно факта превышения двухмесячного срока временной

нетрудоспособности, одна часть которого, в том числе и один день, имела место с 24 июля 2020 г.

Пунктом 5 Положения установлено, что в случае расторжения договора по требованию заказчика, в том числе при отказе заказчика от равнозначного туристского продукта, туроператор осуществляет возврат заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм не позднее 31 декабря 2021 г., за исключением случаев, предусмотренных пунктами 6 и 7 Положения.

В частности, пунктом 6 Положения предусмотрено, что по требованию заказчика, достигшего возраста 65 лет, туроператор обязан возвратить уплаченную заказчиком денежную сумму за туристский продукт в течение 90 календарных дней с даты предъявления указанного требования, но не позднее 31 декабря 2021 г. При этом под заказчиком в силу пункта 1 Положения понимается турист и (или) иной заказчик туристского продукта, уплативший за туристский продукт денежные средства.

Таким образом, право требовать расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, и возврата уплаченных за данный туристский продукт денежных средств в течение 90 календарных дней с даты предъявления такого требования предоставлено не любому туристу, которому согласно заключенному договору должен был быть предоставлен комплекс услуг по договору о реализации туристского продукта, а лишь туристу, являющемуся заказчиком данного туристского продукта, или иному заказчику туристского продукта, которым произведена оплата денежных средств за туристский продукт, и достигшему возраста 65 лет на момент предъявления такого требования.

При этом возраст иных туристов, от имени которых был заказан туристский продукт, не имеет правового значения для целей реализации права, предоставленного заказчику пунктом 6 Положения.

1) постановление Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. № 1078 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 г. включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Закона «Об основах туристской деятельности».

Туристы, у которых была аннулирована бронь в российских гостиницах из-за коронавируса, смогли вернуть деньги или перенести размещение на более поздний срок. Речь идёт о туристах, которые частично или полностью оплатили размещение. Новые даты заезда были рассчитаны со дня предыдущего бронирования на период последующих 18 месяцев. При этом услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 г. Точные сроки переноса были определены по соглашению сторон. Турист вправе отказаться от переноса бронирования. Тогда отель должен вернуть ему деньги не позднее 31 декабря 2021 г. Для инвалидов, безработных, граждан старше 65 лет, а также для тех, кто находится на больничном более двух месяцев, действуют особые условия. Им вернут деньги в течение 90 дней с момента подачи заявления.

В связи с Указом Президента Российской Федерации от 5 июня 2020 г. № 372 «О совершенствовании государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности» в рамках реализации механизма «регуляторной гильотины» разработаны

и приняты следующие акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей туристских услуг:

1) постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Новыми Правилами предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю). Кроме того, договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования. Также регламентируются: порядок бронирования гостиницы; порядок заселения, в том числе, особенности заселения несовершеннолетних граждан; условия предоставления гостиничных услуг; ответственность исполнителя и заказчика (потребителя). Новые правила более подробно регулируют размещение в гостиницах несовершеннолетних. Лиц до 14 лет заселят вместе с родителями (усыновителями, опекунами) на основании документа, удостоверяющего личность взрослого, и свидетельства о рождении несовершеннолетнего. Нормы о плате за проживание стали более подробными. Так, при раннем заезде плата за период от времени заселения до времени заезда превышает плату за половину суток. За этот же период, если он составляет более 12 часов, размер оплаты определит сама гостиница. Настоящие Правила вступают в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.

2) постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». Новые Правила определяют:

– требования к организации деятельности исполнителя (туроператора, турагента, заключающего с потребителем договор о реализации турпродукта по поручению и на основании договора с туроператором);

– требования к предоставлению информации об оказываемых услугах по реализации туристского продукта (информация о турпродукте в обязательном порядке должна содержать сведения о его потребительских свойствах, в т. ч. программе пребывания, маршруте об условиях проживания и питания, услугах по перевозке, о наличии экскурсовода (гида), о дополнительных услугах, общей цене турпродукта в рублях, а также, исходя из характера туристского продукта, - о правилах въезда в страну, об обычаях местного населения, об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия и т.д.);

– порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта;

– порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.

Конкретизировано, какую информацию о включении в реестр туроператоров, а также о страховании ответственности исполнитель должен довести до потребителей:

– номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;

– номер, дату и срок действия банковской гарантии или договора страхования ответственности туроператора и размер финансового обеспечения по нему. Также

необходимо будет указать наименование, адрес и место нахождения организации, с которой заключены указанные договоры.

Если туроператор ведет деятельность в сфере выездного туризма, он должен довести до сведения потребителя информацию о членстве в соответствующем профессиональном объединении. Информация о туристском продукте разделена на две категории: обязательная информация и сведения, которые доводятся только исходя из характера туристского продукта.

Обязательной является информация о потребительских свойствах туристского продукта и его общей цене в рублях.

Договор о реализации туристского продукта можно будет заключать в форме электронного документа. Он будет считаться заключенным с момента оплаты его потребителем. Как и сейчас, в договоре о реализации туристского продукта должна быть информация о заключенном в пользу туриста договоре добровольного страхования или о его отсутствии. Отмечено, что страховка должна покрывать оплату первичного приема и госпитализации туриста. В новых правилах установлено, что положение о минимальном сроке передачи документов туристу не действует, если договор заключен менее чем за 24 часа до начала путешествия.

Закреплено, что ответственность перед потребителями за неоказание или ненадлежащее оказание услуг по туристскому продукту, независимо от того, кто их оказывал или должен был оказать, несет туроператор.

3) постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2020 г. № 1811 «Об утверждении Правил выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии». Предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма имеют возможность туристы, либо иные лица, заказавшие туристский продукт от имени туриста, или их представители. Под реальным ущербом понимаются расходы туриста (заказчика), понесенные в связи с неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Датой установления факта причинения реального ущерба считается дата, когда туроператор публично (путем публикации заявления в СМИ и (или) на своем официальном сайте) заявил о прекращении деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Определены сроки представления требований о возмещении денежных средств в объединение туроператоров, перечень сведений, отражаемых в таком требовании, а также перечень прилагаемых документов (в том числе копия договора о реализации турпродукта (или договор в форме электронного документа), документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения или уплаченной денежной суммы по банковской гарантии, документы, подтверждающие реальный ущерб). Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано путем направления соответствующего заявления в объединение туроператоров.

4) постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 г. № 1532 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным

заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма». Правила устанавливают порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма;

5) постановление Правительства Российской Федерации от 11 августа 2020 г. № 1209 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма». Правила определяют порядок и условия оказания объединением туроператоров в сфере выездного туризма экстренной помощи туристам (организации перевозки туриста из страны временного пребывания (оплата услуг по перевозке) и (или) иные действия (в том числе оплата услуг по размещению), в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма по причине невозможности исполнения всех обязательств по договору о реализации туристского продукта;

б) постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Основными целями классификации гостиниц являются предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категориям, предусмотренным настоящим Положением, предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц установленной системе классификации и повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.

Согласно части 21 статьи 5 Закона «Об основах туристской деятельности» предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной Положением, а также использование в рекламе, названии гостиницы и деятельности, связанной с использованием гостиницы, категории, не соответствующей категории, указанной в таком свидетельстве, запрещается и влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 13 794 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что больше чем в 3 раза по сравнению с аналогичным показателем 2019 года (4 218 обращений). Данный факт связан с тем, что пандемия COVID-19 в 2020 году сильнее всего затронула сферу туристских услуг, потребители не смогли воспользоваться заранее оплаченными турами, туроператоры физически не могли вернуть потребителям деньги одновременно, что вынуждало потребителей обращаться в Роспотребнадзор с обращениями.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 9 лет, с 2012 по 2020 г. приведена на рис. 3.5.1.

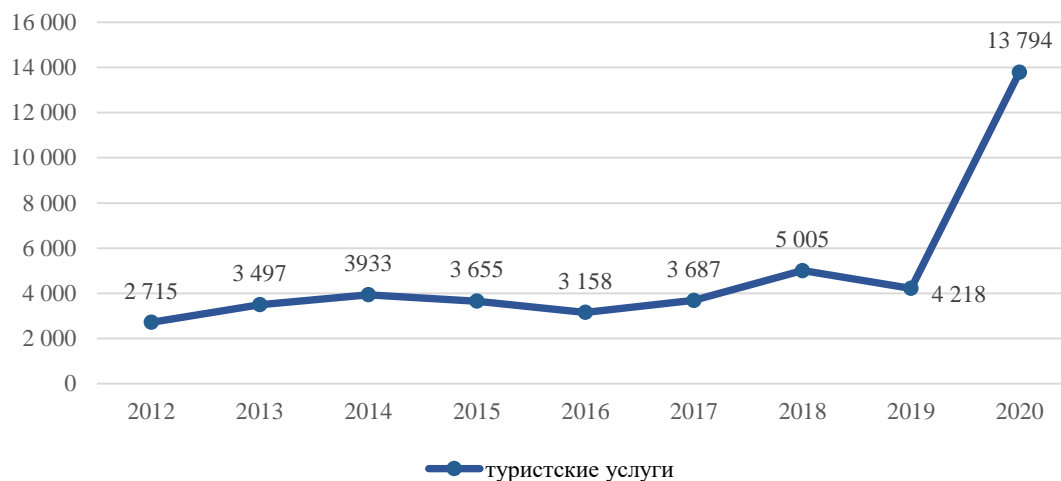


Рис. 3.5.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристических услуг за 9 лет (2012–2020 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам, защиты прав потребителей в сфере туристических услуг (13 794), доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (11 288), составила 81,8 % (в 2019 г. доля данных обращений составляла 80,6 %, в 2018 г. – 77,4 %), из которых 2 204 устных и 9 084 письменных обращений. Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2020 году 2 486 единиц, что больше чем в 3 раза по сравнению с 2019 годом (810). За 2020 год было рассмотрено 13 426 обращений, из которых в 93 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (12 457); 4,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (575); 0,2 % стали основанием для проведения проверок (30); 0,5 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (71).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлено 156 протоколов об административных правонарушениях (в 2019 г. рассмотрены 4 121 обращение, составлено 186 протоколов), подано 367 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 г. – 148 исков) 5 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела по признакам преступлений, на основании подпункта 6 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 г. – 5 материалов). Всего, при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, в отчетном году проведено 28 проверок субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере туристических услуг (в 2019 г. – 171 проверка). Количество проверок значительно уменьшилось в связи с введением моратория на плановые проверки и ограничением внеплановых проверок в связи с пандемией COVID-19. Увеличилось число поступивших жалоб от потребителей (недовольных закрытием границ и отменой туров, невозвратом уплаченных за путевки денег, переносом туров на будущий год). Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристических услуг представлены на рис. 3.5.2 и 3.5.3.

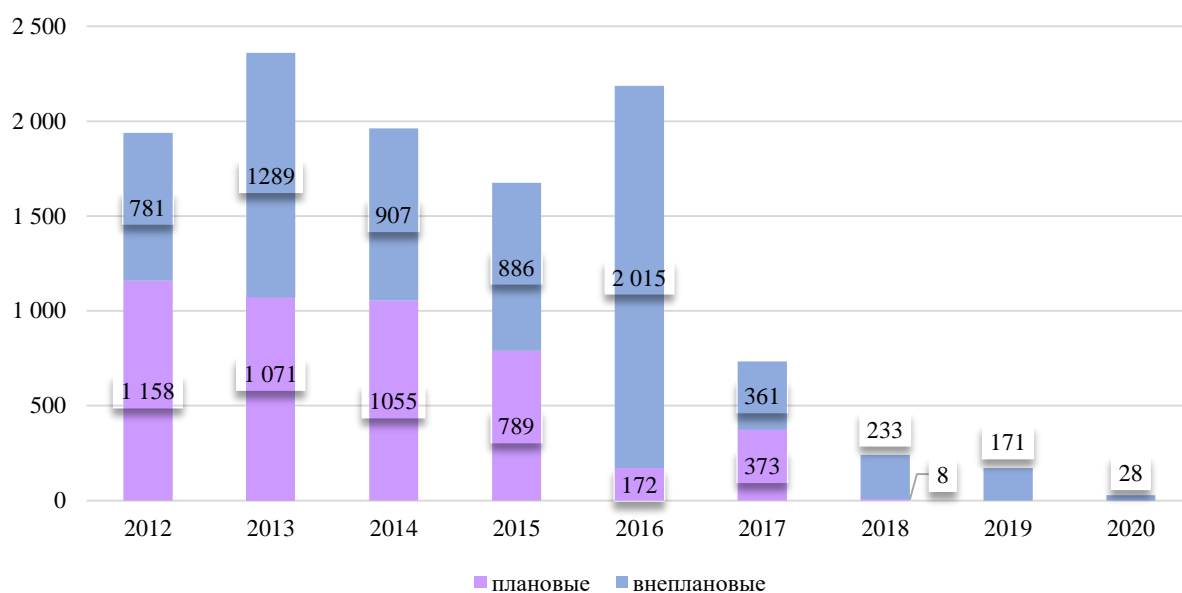


Рис. 3.5.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

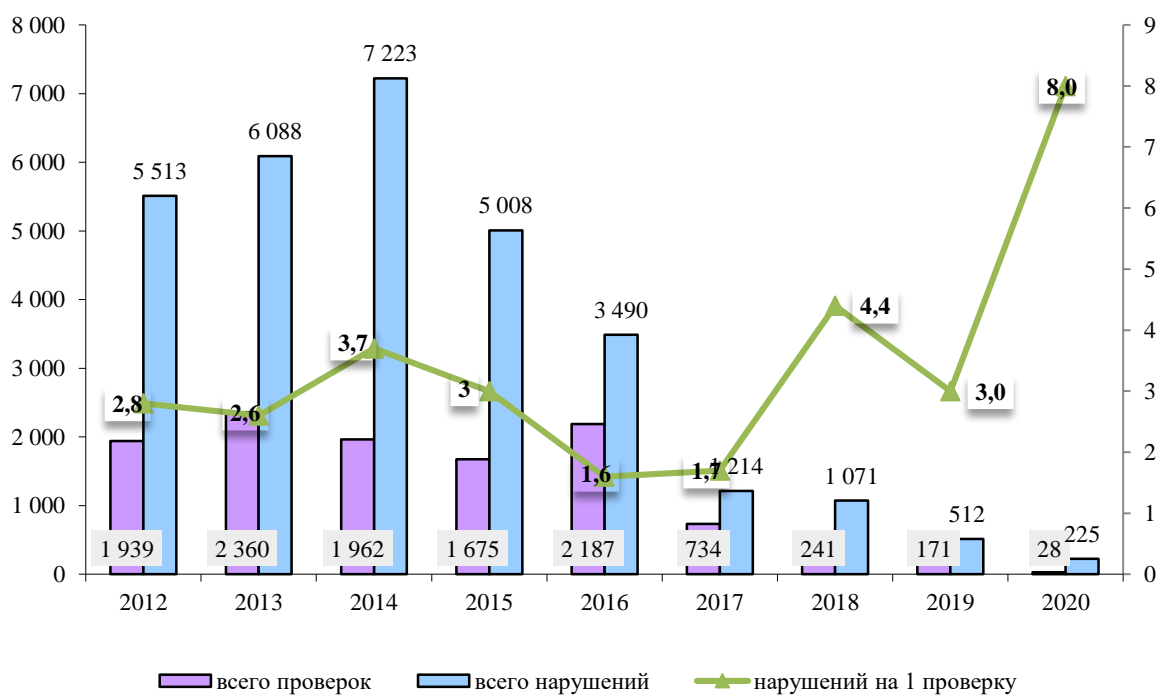


Рис. 3.5.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2018–2020 гг. представлена в таблице 3.5.1.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2018–2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2018	2019	2020
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	1071	512	225
из них:			
Закона «О защите прав потребителей»	602	289	155
в т. ч. по статьям:			
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	43	16	15
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	1	2	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	4	2	
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	378	173	90
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	1	1	3
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	121	66	37
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	54	29	8

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2020 году составлен 261 протокол об административном правонарушении (в 2019 г. – 395).

В 2020 году вынесено 205 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2019 г. – 346) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 995,7 тыс. руб. (в 2019 г. – 1 499,3 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 4,9 тыс. руб. (в 2019 г. – 4,3 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг. представлена на рис. 3.5.4.



Рис. 3.5.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг.

Увеличение количества поданных с помощью сотрудников Роспотребнадзора исков в суд связано с особенностями организации защиты прав потребителей в 2020 году, увеличением количества жалоб и обращений граждан, поступивших в Роспотребнадзор, и оказанием конкретным потребителям юридической помощи сотрудниками Роспотребнадзора, выразившейся в составлении исковых заявлений и направлении данных заявлений в суд, подготовке, по просьбе истцов заключений в целях защиты прав потребителей. Помимо этого, основная масса обращений, поступивших в Роспотребнадзор, касалась возврата денежных средств, уплаченных за туристские поездки, несостоявшиеся из-за пандемии коронавируса. Разрешение подобного типа вопросов возможно только в судебном порядке.

На рассмотрение в судебные органы в 2020 году направлено 29 дел об административных правонарушениях (в 2019 г. – 42). В 2020 году в суды, к исковым заявлениям потребителей представлены 979 заключений в целях защиты прав потребителей (в 2019 г. – 381 заключение, увеличение в 2,5 раза), рассмотрено 836 из 979 судебных исков, 708 исков удовлетворены (84% исков), выплачено потребителям 67 165,2 тыс. руб.

В 2020 году подано 514 исков в суд в защиту конкретных потребителей и 20 исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2019 году 187 и 7 соответственно, увеличение в 2,7 раза), все иски рассмотрены, потребителям выплачено 45 246 тыс. руб.

3.6. Транспортные услуги

По данным Росстата¹³⁷, в 2020 году снижение грузооборота составило к уровню 2019 года 1,9 % (2,9 трлн т-км), снижение объема перевозок грузов – 5 % (6,8 млрд тонн). Пассажирооборот транспорта общего пользования в 2020 году снизился на 42 % к уровню 2019 года (360,8 млрд пассажиро-км). Снижение показателей к уровню 2019 года обусловлено сокращением объема перевозок автомобильным (–330,6 млн тонн) и железнодорожным транспортом (–34,8 млн тонн) в связи с влиянием ограничительных мер в условиях COVID-19. Объем перевозок пассажиров железнодорожным

¹³⁷ <https://rosstat.gov.ru/folder/23455>

транспортом общего пользования в 2020 году составил 875,8 млн чел. (72 % к уровню 2019 г.), пассажирооборот – 78,6 млрд пассажиро-км (58,8 %).

Объем перевозок пассажиров на воздушном транспорте за 2020 год составил 69,2 млн человек (54 % к уровню 2019 г.), при этом 56,2 млн человек (около 81 % от общего объема перевозок составляет объем перевозок на внутренних воздушных линиях. Пассажирооборот в 2020 году составил 153 млрд пассажиро-км (47,5 % к уровню 2019 г.).

В 2020 году по сравнению с 2019 годом пассажирооборот на внутренних воздушных линиях снизился на 22,3 %, а объем перевозок пассажиров – на 23,1 %. В 2020 году аэропорты обслужили 129,6 млн человек (58,7 % к уровню 2019 г.).

В соответствии со статьей 82 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»¹³⁸ постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июня 2020 г. № 901 утверждено Положение об особенностях исполнения договора перевозки пассажира железнодорожным транспортом при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части¹³⁹. Ранее Президентом Российской Федерации 8 июня 2020 г. подписан Федеральный закон № 166-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях принятия неотложных мер, направленных на обеспечение устойчивого развития экономики и предотвращение последствий распространения новой коронавирусной инфекции»¹⁴⁰, статьей 10 которого внесены изменения в статью 82 Устава железнодорожного транспорта в части дополнения частями 16 и 17, предусматривающими, что в случае отказа пассажира от железнодорожной перевозки при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций уплаченная плата за проезд и за провоз багажа подлежат возврату в порядке и сроки установленные Правительством Российской Федерации.

Пунктом 2 Положения № 1 установлено, что пассажир при отмене отправления поезда дальнего следования имеет право осуществить поездку по приобретенному проездному документу до станции, указанной в проездном документе, в вагоне того же типа и класса не позднее 12 месяцев после прекращения чрезвычайных ситуаций либо получить полную стоимость проезда в соответствии с Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111.

Также, в соответствии с пунктом 3 статьи 185 Федерального закона от 30 апреля 1999 г. № 81-ФЗ «Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации» постановлением Правительства Российской Федерации от 23 июня 2020 г. № 909 утверждено Положение об особенностях исполнения договора морской перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата пассажиру платы за проезд и провоз его багажа при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части¹⁴¹. В соответствии с Положением № 2 устанавливаются особенности

¹³⁸ Далее – Устав железнодорожного транспорта.

¹³⁹ Далее – Положение № 901.

¹⁴⁰ Далее – Закон № 166-ФЗ.

¹⁴¹ Далее – Положение № 2.

исполнения договора морской перевозки пассажира (далее – договор), в том числе право перевозчика в одностороннем порядке изменить условия договора или отказаться от его исполнения, а также сроки и порядок возврата пассажиру платы за проезд и за провоз его багажа (далее – провозная плата) при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, ограничивающих перевозки пассажиров морским транспортом.

В соответствии с пунктом 2 Положения № 2 перевозчик вправе в одностороннем порядке изменить условия договора (в части даты, продолжительности, маршрута и типа судна) либо отказаться от исполнения договора (отменить рейс) и вернуть оплаченную провозную плату в порядке и сроки, которые установлены Положением № 2.

На основании пункта 3 Положения № 2 перевозчик обязан в течение 18 месяцев с даты отправления рейса, указанного в билете, предложить пассажиру изменения условий договора (в том числе по стоимости, продолжительности и маршруту) с учетом оплаченной провозной платы. Расчет стоимости предлагаемых изменений условий договора осуществляется исходя из цен, действующих на дату отправления рейса, указанного в билете. Пунктом 5 Положения № 2 предусмотрено, что денежные средства, не использованные для оплаты услуг в течение 18 месяцев с даты отправления рейса, указанного в билете, подлежат возврату пассажиру.

Дополнительной особенностью исполнения и расторжения договора перевозки железнодорожным транспортом и морским транспортом, установленной пунктом 3 статьи 24 Закона № 166-ФЗ, является возможность пассажиров, имеющих на руках билеты с датой перевозки начиная с 1 февраля 2020 г., повторно обратиться с претензией к перевозчику.

С 1 января 2021 г. взамен Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 г. № 112, вступают в силу новые Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 1 октября 2020 г. № 1586¹⁴².

Правила устанавливают порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа, предусмотренных Федеральным законом от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», в том числе требования к перевозчикам, фрахтовщикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры, условия таких перевозок и условия предоставления транспортных средств для таких перевозок, в частности:

- порядок регулярных перевозок пассажиров и багажа;
- порядок перевозок пассажиров и багажа по заказу;
- порядок перевозок пассажиров и багажа легковым такси;
- положения о забытых и найденных вещах.

Основные изменения коснулись порядка перевозок пассажиров и багажа легковым такси. Появилась обязанность хранить не менее 6 месяцев сведения из журнала регистрации заказов. Его можно вести в бумажном или электронном виде. До подачи такси пассажиру нужно сообщить номер заказа, наименование перевозчика, размер оплаты, планируемое время прибытия. Клиенту необходимо выдать чек, в том числе электронный. На передней панели справа от водителя в обязательном порядке должна быть размещена информация, содержащая наименование фрахтовщика, его адрес и

¹⁴² Далее – Правила.

телефон, номер разрешения на таксистскую деятельность, наименование органа, выдавшего это разрешение.

В приложениях к Правилам содержатся обязательные реквизиты билетов, квитанции на провоз ручной клади, багажных квитанций, заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа. Постановление действует до 1 января 2027 г.

Федеральным законом № 166-ФЗ в Воздушный кодекс Российской Федерации¹⁴³ введена ст. 107.2 «Особенности изменения и расторжения договора воздушной перевозки пассажира в отдельных случаях», определяющая, что в случае отказа пассажира от воздушной перевозки при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части уплаченная за воздушную перевозку провозная плата подлежат возврату в порядке и сроки, которые установлены Правительством Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июля 2020 г. № 991 утверждено Положение об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы при угрозе возникновения (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации или ее части¹⁴⁴. Положение № 3, в том числе, применяется к договорам, подлежащим исполнению с 18 марта 2020 г. по всем внутренним воздушным перевозкам, заключенным до 1 мая 2020 г. (п. 1 Положения № 3). Согласно пп. 5, 7, 8, 9 Положения № 3 перевозчик обязан принять в счет оплаты услуг по воздушной перевозке сумму ранее оплаченной пассажиром провозной платы в случае отмены перевозчиком рейса или отказа пассажира от перевозки. Пункт 6 Положения № 3 определяет право пассажира на возврат провозной платы по истечении 3 лет с даты отправления рейса, указанного в билете, за исключением определенных категорий граждан, для которых установлен иной срок возврата, таких как:

- лица, признанные инвалидами I или II группы,
- лицо, сопровождающее инвалида I группы или ребенка-инвалида II группы,
- ветераны Великой Отечественной войны,
- члены многодетной семьи.

Указанные категории пассажиров имеют право на возврат провозной платы, в том числе по договорам, заключенным по «невозвратным» тарифам в течение 10 дней со дня получения перевозчиком заявления о возврате.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 22 129 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, что более чем в 2,5 раза больше по сравнению с аналогичным показателем 2019 года (8 935 обращений). Увеличение количества поступающих в Роспотребнадзор обращений граждан, связанных с оказанием транспортных услуг, обусловлено сокращением объемов пассажирских перевозок абсолютно всеми видами транспорта в связи с пандемией коронавирусной инфекции.

¹⁴³ Далее – ВК РФ.

¹⁴⁴ Далее – Положение № 3.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 9 лет, 2012–2020 гг. приведена на рис. 3.6.1.



Рис. 3.6.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг за 9 лет (2012–2020 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (22 129) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (17 323), составила 78,3 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2019 г. доля данных обращений составляла 79,8 %), из которых 1 483 устных и 15 840 письменных обращений.

Увеличилось поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления. Число таких обращений составило в 2020 году 4 771 единицу, что больше в 2,7 раза по сравнению с 2019 г. (1 766).

За 2020 год было рассмотрено 21 761 обращение, из которых в 86,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (18 904); 9,1 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (1 987); 0,3 % стали основанием для проведения проверок (56); 1,1 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (236); 3 обращения стали основанием для проведения контрольных закупок.

По результатам рассмотрения по фактам выявленных нарушений составлено 274 протокола об административных правонарушениях (в 2019 г. рассмотрены 8 715 обращений, составлено 205 протоколов), подано 117 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 – 58 исков). В 2020 году количество исков, поданных в судебные органы, увеличилось в 2 раза, что обусловлено особенностями защиты прав конкретных потребителей в связи с пандемией COVID-19. Также следует учесть тот факт, что в основном требования потребителей, адресованные в Роспотребнадзор, связаны с возвратом денежных средств за авиа- и железнодорожные билеты. Разрешение подобных ситуаций возможно только в судебном порядке.

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 39 проверок субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере транспортных услуг (в 2019 году – 125 проверок).

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг представлены на рис. 3.6.2 и 3.6.3.

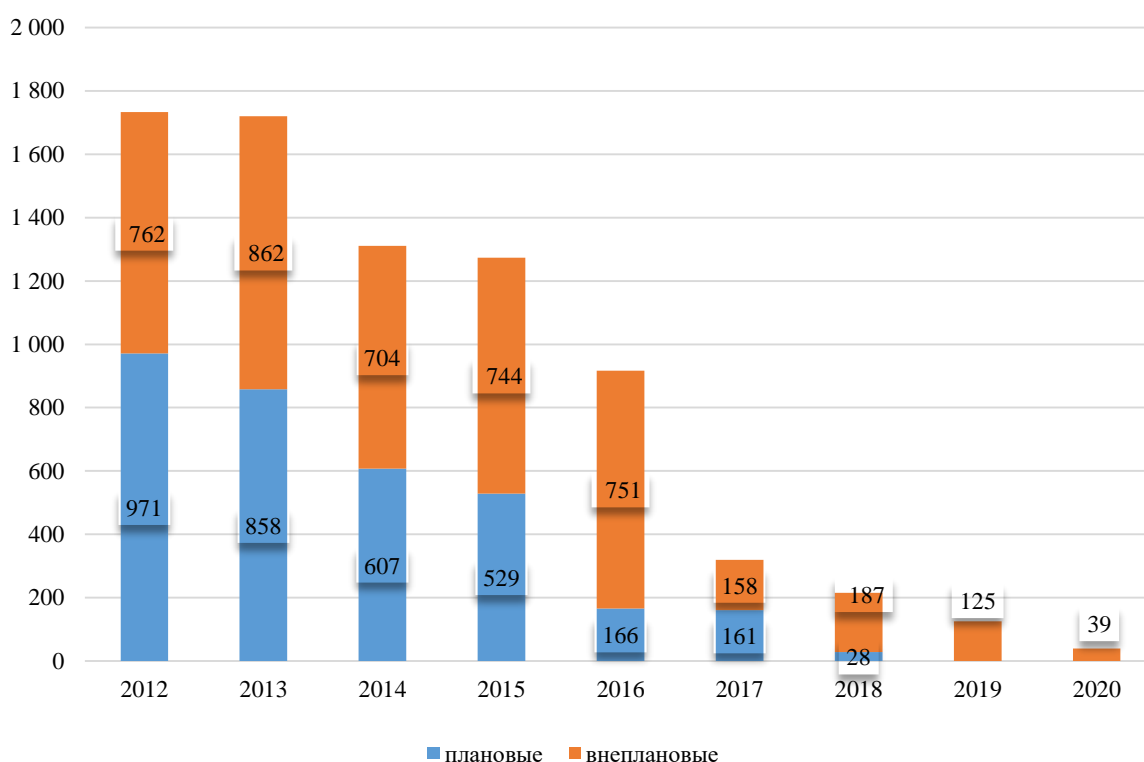


Рис. 3.6.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

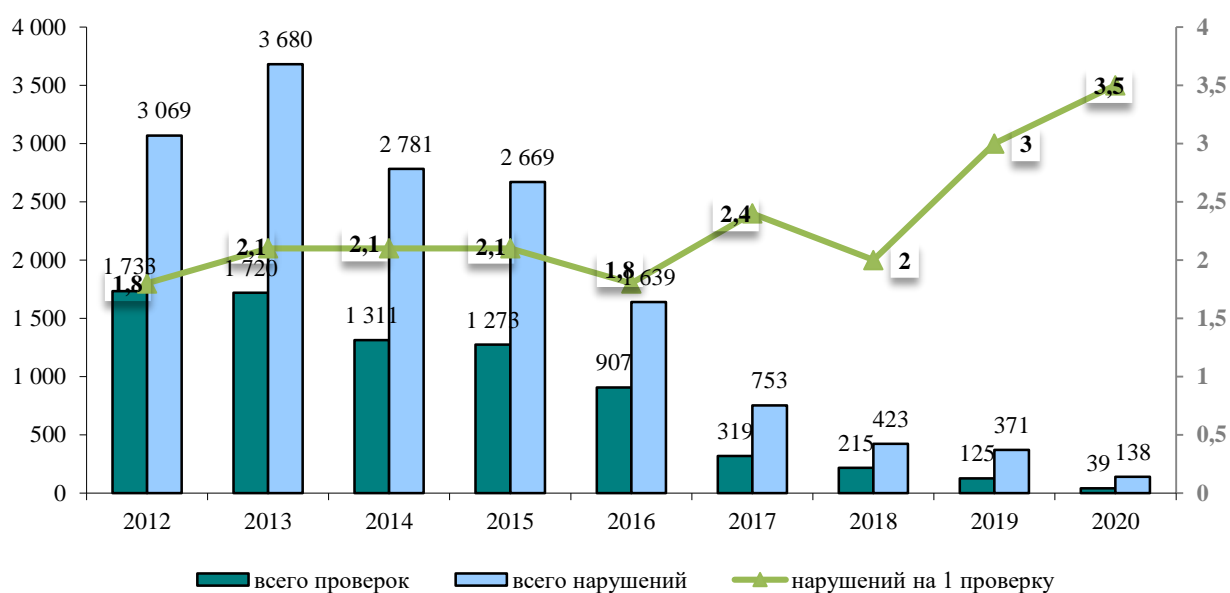


Рис. 3.6.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2018–2020 гг. представлена в таблице 3.6.1.

Таблица 3.6.1

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2018–2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2018	2019	2020
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	423	371	138
из них:			
Закона «О защите прав потребителей»,	256	247	76
в т. ч. по статьям:			
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	41	48	15
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	13	9	4
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	129	131	39
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	2	2	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	48	25	4
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	16	32	14

По результатам проведенных проверок должностными лицами Роспотребнадзора в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований в 2020 г. составлено 460 протоколов об административном правонарушении (в 2019 г. – 689).

В 2020 году вынесено 365 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2019 г. – 730) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 4 030,8 тыс. руб. (в 2019 г. – 6 138, 8 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 11,04 тыс. руб. (в 2019 г. – 8,4 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг. представлена на рис. 3.6.4.



Рис. 3.6.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2020 году направлено 84 дела об административных правонарушениях (в 2019 г. – 22). Например, в Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился потребитель с просьбой оказания помощи в защите его нарушенных прав по договору воздушной перевозки пассажира, заключенного с ООО «Авиакомпания «Победа». В августе 2019 года потребитель приобрел авиабилеты на себя и членов своей семьи, в том числе несовершеннолетних детей, по маршруту «Москва – Дубай» на дату вылета 4 марта 2020 г. и обратно на 13 марта 2020 г., заплатив за перелёт 32,904 тыс. руб. Впоследствии в связи с заболеванием одного из детей потребитель вынужден был отказаться от авиаперелёта, о чём уведомил ООО «Авиакомпания «Победа» в сроки и порядке, установленные ВК РФ и Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82. 16 июня 2020 г. потребитель направил в адрес перевозчика досудебную претензию о возврате денежных средств в связи с вынужденным отказом от договора воздушной перевозки, которую ООО «Авиакомпания «Победа» оставила без удовлетворения. Управлением Роспотребнадзора по г. Москве было подготовлено и направлено в судебный участок мирового судьи № 37 района Братеево г. Москвы исковое заявление в защиту прав конкретного потребителя.

В ходе судебного разбирательства авиакомпания удовлетворила требование потребителя и вернула денежные средства, уплаченные по договору воздушной перевозки. Однако потребитель настоял на рассмотрении искового заявления и удовлетворении заявленных исковых требований, включая выплату также неустойки за нарушение перевозчиком срока возврата денежных средств, компенсации морального вреда и штрафа за неудовлетворение законных требований в добровольном порядке.

В результате судья вынес решение о дополнительном взыскании с ООО «Авиакомпания «Победа» в пользу потребителя неустойки – 10 858,32 рубля, компенсации морального вреда – 10 000 рублей и штрафа за несоблюдение

добровольного порядка удовлетворения требований потребителя – 5 429,16 рублей, а всего – 26 287,48 рублей.

Таким образом, ООО «Авиакомпания «Победа», отказавшись вернуть семье в досудебном порядке уплаченные средства за билеты в общей сумме 32 904,00 рубля, в конечном итоге вернула эту сумму и дополнительно по решению суда обязана выплатить ещё 26 287,48 рублей (дело № 2-408/20).

В период с 16 ноября по 26 ноября 2020 г. Роспотребнадзор провел Всероссийскую горячую линию по вопросам предоставления услуг такси и каршеринга.

За указанный период оказано 2 911 консультаций, из них по вопросам:

- защита прав потребителей при пользовании такси – 1 029;
- правила оказания транспортных услуг – 947;
- деятельность агрегаторов такси – 282;
- защита прав потребителей при пользовании каршерингом – 200.

Также следует отметить, что в 2020 году административная практика территориальных органов Роспотребнадзора по рассмотрению обращений потребителей, касающихся оказания услуг ненадлежащего качества по перевозке пассажиров легковым такси с использованием услуг владельцев агрегаторов информации об услугах (далее – владелец агрегатора) таких мобильных приложений, как «Яндекс.Такси», «UBER», «Gett», «Сити Мобил», «ГетТакси Рус» и других, сложилась положительная (см. также раздел 1.1.3 настоящего Доклада).

В рамках реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г. организованная Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту¹⁴⁵ и Открытым акционерным обществом «Российские железные дороги»¹⁴⁶ система консультирования и информирования потребителей продолжила развитие и совершенствование в 2020 году.

Реализация соглашения о сотрудничестве между Управлением и ОАО «РЖД», заключенного в декабре 2015 года, позволило повысить качество услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожного транспорта дальнего следования и пригородного сообщения. Важнейшим направлением в области развития взаимодействия между Управлением и ОАО «РЖД» явилось проведение совместных информационных акций «Общественная приемная – «Защита прав потребителя – пассажира железнодорожного транспорта». Следует отметить, что формат общественной приемной – это один из наиболее эффективных способов взаимодействия и обмена информацией в цепочке «пассажир – перевозчик – владелец инфраструктуры». Услугами общественных приемных в 2020 году воспользовались 104 пассажира.

В период с 12 по 18 марта 2020 года в рамках сетевой акции ОАО «РЖД», приуроченной к Всемирному дню прав потребителя, на железнодорожных вокзалах станций Ростов-Главный, Лихая Северо-Кавказской железной дороги специалистами Управления проводилась акция «Защита прав потребителей – пассажиров электрички». В рамках акции прошло анкетирование пассажиров пригородного комплекса. Пассажиры выразили свое мнение о качестве предоставляемых хозяйствующими субъектами услуг в пригородном сообщении, внесли свои замечания и предложения по улучшению работы пригородного железнодорожного транспорта. Полученная информация доведена до руководства АО «Северо-Кавказская пригородная пассажирская компания».

Ветераны Великой Отечественной войны в канун 75-летия Великой Победы проконсультированы о возможности бесплатного пользования пригородным

¹⁴⁵ Далее – Управление.

¹⁴⁶ Далее – ОАО «РЖД».

железнодорожным транспортом на всем полигоне обслуживания АО «Северо-Кавказская пригородная пассажирская компания».

На Витебском вокзале г. Санкт-Петербурга проведена социально-профилактическая акция «Час пассажира», в которой сотрудники Управления приняли участие совместно с сотрудниками МВД России на транспорте.

На станциях Хабаровск, Владивосток, Комсомольск-на-Амуре, железнодорожных вокзалах Дальневосточной региональной дирекции в 2020 году проведено 12 социально-профилактических мероприятий «Час пассажира» с участием сотрудников Управления, АО «Федеральная пассажирская компания», органов МВД России на транспорте.

Подобные встречи помогают Управлению в пределах компетенции анализировать вопросы, связанные с качеством внутригосударственных перевозок пассажиров и предоставляемых услуг, в случаях ухудшения их качества оперативно реагировать в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В ходе проведения акций пассажиры проинформированы о возможности напрямую обращаться к начальникам территориальных отделов Управления, руководителям линейных отделов на транспорте МВД России по вопросам качества предоставляемых услуг в пригородном пассажирском сообщении, обеспечения безопасности пассажирских перевозок железнодорожным транспортом, санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке детских организованных групп.

Ежегодно с 2014 года в период с 11 по 15 ноября проходит сетевая социально-профилактическая акция «Общественная приемная: добро пожаловать!», организованная ОАО «РЖД» совместно с Управлением. В период ее проведения в пригородных кассах Ярославского, Казанского и Ленинградского железнодорожных вокзалов г. Москвы были установлены специальные стойки для сбора информации, ежедневно работала Общественная приемная. Обратившимся даны исчерпывающие разъяснения по всем вопросам. Обращения, в которых содержались сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации, Управлением приняты для рассмотрения в рамках компетенции.

Одним из приоритетных направлений развития пассажирского комплекса в 2020 году оставалось повышение уровня сервиса для маломобильных групп населения. Управлением принимались меры в целях формирования доступной для них среды на объектах вокзальной инфраструктуры и в поездах дальнего следования, в случаях выявления нарушения прав выданы предписания об устранении нарушений, внесены предложения, направленные на улучшение качества оказываемых услуг по перевозке, и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Результаты контрольно-надзорных мероприятий Управления по соблюдению требований постановления Правительства Российской Федерации от 1.12.2015 г. № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы» рассмотрены на рабочих совещаниях и итоговых заседаниях Правления ОАО «РЖД», в том числе с участием генерального директора ОАО «РЖД» и заслушиванием структурных подразделений.

В 2020 году структурными подразделениями ОАО «РЖД» проведены мероприятия по установлению на железнодорожных вокзалах пандусов, лифтов, эскалаторов, касс с пониженными прилавками, оборудованными индукционными петлями для слабослышащих, нанесены тактильные линии для слабовидящих, в туалетных комнатах оборудованы специализированные кабины.

В 2020 году на 70 % увеличено число железнодорожных вокзалов и остановочных пунктов с доступной специализированной помощью для пассажиров с ограниченными физическими возможностями; количество вокзалов и остановочных пунктов, на которых

оказывается специализированная помощь маломобильным пассажирам, превысило 1500 (в начале 2020 г. – 900 вокзалов). Пассажиры могут получить помощь в оформлении билетов, при перемещении ручной клади и багажа, а также в сопровождении по территории вокзала (кассовые залы, залы ожидания, камеры хранения, медпункт, платформы и т. д.). По состоянию на 1 января 2021 г. в полном объеме адаптирован 101 железнодорожный вокзал (в начале 2020 г. – 84).

Для создания комфортной среды на железнодорожных вокзалах обеспечивается доступ к основным функциональным зонам, в местах перепада высот устанавливаются пандусы, лифты и другие подъемные устройства; для ориентирования слабовидящих пассажиров обустраиваются тактильно-контрастные указатели, пиктограммы, мнемосхемы, тактильные таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля. Кассовые залы и залы ожидания оборудуются индукционными системами для слабослышащих. Для пассажиров, передвигающихся в кресле-коляске, адаптируются билетные кассы, обеспечивается доступность санитарных комнат, оборудуются места отдыха в залах ожидания.

В сентябре 2020 года на Казанском, Ярославском, Белорусском и Ленинградском вокзалах г. Москвы установлены справочные видеотерминалы, поддерживающие технологию обслуживания пассажиров с нарушением слуха, впоследствии этот инновационный проект, будет реализован на всех вокзалах центральной дирекции ОАО «РЖД». С помощью терминалов пассажиры могут получить информацию об отправлении и прибытии поездов, а также об услугах и сервисах, представленных на вокзалах, для посетителей с нарушениями органов слуха предусмотрен видеовывод оператора, владеющего жестовым языком, который сможет оказать квалифицированную помощь.

Ежегодно увеличивается и количество пассажирских вагонов со специализированным купе для маломобильных пассажиров, приобретаются новые вагоны и модернизируются уже эксплуатируемые. Конструкция таких вагонов позволяет пассажиру передвигаться на кресле-коляске, в вагонах предусмотрены подъемные посадочные устройства и увеличена ширина дверей вагона, тамбурных зон и коридора. Зрительная информация в них дублируется азбукой Брайля. В настоящее время на сети железных дорог Российской Федерации эксплуатируется 992 пассажирских вагонов со специализированным купе для маломобильных пассажиров. Скоростные и высокоскоростные поезда – «Ласточка» (231 состав), «Сапсан» (16 составов), «Стриж» (7 составов) и «Аллегро» (4 состава) соответствуют требованиям обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров.

Для пассажиров, которые не имеют возможности самостоятельно подать заявку на перевозку в специализированном купе в кассах железнодорожных вокзалов, появилась возможность ее оформления онлайн на официальном сайте ОАО «РЖД» при условии предварительной регистрации в Центре содействия мобильности.

3.7. Медицинские услуги

Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Отношения между физическими лицами и хозяйствующими субъектами различных форм, осуществляющими медицинскую деятельность и оказывающими платные медицинские услуги, регулируются соответствующими положениями ГК РФ,

Законом «О защите прав потребителей», а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации 4 октября 2012 г. № 1006¹⁴⁷. Соблюдение содержащихся в данных нормативных правовых актах обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

Стоит обратить внимание на то, что договор о предоставлении платных медицинских услуг признается публичным договором, предполагающим, что медицинская организация оказывает медицинские услуги каждому обращающемуся лицу. При этом не допускается отказ медицинской организации от заключения договора при наличии возможности оказать соответствующие услуги, а также не допускается при оказании медицинской организацией услуг осуществление предпочтения одному лицу (пациенту) перед другим (подпункты 1, 3 статьи 426 ГК РФ, определение Конституционного Суда Российской Федерации от 6 июня 2002 г. № 115-О).

Еще одним немаловажным фактором при оказании платных медицинских услуг является тот факт, что платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия данного потребителем (его законным представителем) в установленном порядке (пункт 28 Правил предоставления платных медицинских услуг).

Рассматривая такой сектор потребительского рынка, как «медицинские услуги», нельзя не отметить тот факт, что вынужденная изоляция в период пандемии COVID-19 подстегнула активное развитие рынка телемедицины, который в настоящее время представляет собой один из самых перспективных сегментов современных медицинских услуг.

Телемедицина – это комплекс организационных, финансовых и технологических мероприятий, обеспечивающих деятельность системы дистанционной консультационно-диагностической медицинской услуги, при которой пациент или врач, непосредственно проводящий обследование или лечение пациента, получает дистанционную консультацию другого специалиста, используя современные информационно-коммуникационные технологии¹⁴⁸.

Рынок телемедицинских услуг в 2020 году демонстрирует высокие темпы роста как в системе обязательного медицинского страхования, так и в секторе частной медицины. По оценкам экспертов спрос на удаленные консультации в период пандемии вырос более чем в два раза¹⁴⁹.

Повышенный спрос на удаленные медицинские консультации выявил и слабые места существующей в России телемедицинской системы. Во-первых, не все желающие могут воспользоваться удаленной услугой. В настоящее время доступ к Интернету есть в 95 % медицинских организаций государственной и муниципальной систем здравоохранения. Отдельные обособленные структурные подразделения медицинских организаций, включая фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, получают доступ к Интернету до конца 2021 года¹⁵⁰.

Телемедицинские консультации осуществляются путём передачи медицинской информации по телекоммуникационным каналам связи. Консультации могут проводиться как в «отложенном» режиме, так и в режиме реального времени.

Основными направлениями телемедицины являются:

¹⁴⁷ Далее по тексту – Правила предоставления платных медицинских услуг

¹⁴⁸ Меморандум о сотрудничестве государств-участников СНГ в области создания совместимых национальных телемедицинских консультационно-диагностических систем, подписанный в г. Кишиневе 14 ноября 2008 г.

¹⁴⁹ <https://www.kommersant.ru/doc/4613766>

¹⁵⁰ <https://rg.ru/2020/09/07/kak-razvivaetsia-rynok-telemeditsiny-v-rossii.html>

- отложенные телеконсультации как наиболее простой способ организации консультации на расстоянии путём передачи медицинской информации по электронной почте;
- консультации в режиме реального времени;
- телеобучение – проведение лекций, видеосеминаров, конференций с использованием телекоммуникационного оборудования;
- трансляция хирургических операций.

Получают развитие мобильные телемедицинские комплексы (переносные, на базе реанимобиля и т. д.) для работы на местах аварий. Современный мобильный телемедицинский комплекс объединяет в себе мощный компьютер, легко сопрягаемый с разнообразным медицинским оборудованием, средства ближней и дальней беспроводной связи, средства видеоконференции и средства IP-вещания.

Системы дистанционного биомониторинга. Телемедицинские системы динамического наблюдения применяются для наблюдения за пациентами, страдающими хроническими заболеваниями, а также на промышленных объектах для контроля состояния здоровья работников (например операторов на атомных электростанциях).

Домашняя телемедицина – дистанционное оказание медицинской помощи пациенту, проходящему курс лечения в домашних условиях. Специальное телемедицинское оборудование осуществляет сбор и передачу медицинских данных пациента из его дома в отдалённый телемедицинский центр для дальнейшей обработки специалистами.

Согласно опросу ВЦИОМ об отношении россиян к возможности получить дистанционную консультацию у врача с помощью телефона или Интернета¹⁵¹, более половины россиян информированы о телемедицине – возможности получить консультацию врача по телефону или по Интернету (по 62 % соответственно). В крупных населенных пунктах Российской Федерации информированность выше, так как о возможности проконсультироваться с врачом по телефону знают 71 %, по Интернету – 73 %.

Одной из ключевых проблем в данной сфере, как и в целом в секторе здравоохранения, является отсутствие каких-либо стандартов качества оказанных телемедицинских услуг и того, как должна проходить телемедицинская консультация, особенно если это первичный прием.

Принятие ряда специальных нормативно-правовых документов значительно расширило возможности по применению телемедицинских технологий в Российской Федерации. На рынке появилось значительное количество сервисов, предлагающих прямые телемедицинские консультации пациентам и их законным представителям. Взрывной рост числа таких услуг требует тщательного изучения качества телемедицинского взаимодействия.

Социологами ВЦИОМа в 2020 году проводилось исследование¹⁵², целью которого было оценить качество дистанционного взаимодействия участников первичных телемедицинских консультаций с использованием симулированных пациентов.

Для тестирования использованы описания симулированных пациентов, разработанные на основе реальных историй болезней пациентов терапевтического отделения городской клинической больницы.

Для объективизации и анализа процесса телемедицинского взаимодействия (сбора жалоб, опроса, рекомендаций и т. д.) составляется чек-лист. Первоначально в исследование включены сервисы «Яндекс.Здоровье», «ММТ (ОнлайнДоктор)», «ТелемедХелп», «Доктор на работе», «DoctorSmart», «DocDoc»; затем по техническим причинам 2 сервиса были исключены из исследования.

¹⁵¹ <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/telemedicizina-v-rossii-segodnya-i-zavtra>

¹⁵² <http://www.idmz.ru/jurnali/vrach-i-informatsionnye-tehnologii/temi/telemeditsina>

Два симулированных пациента были направлены в 4 сервиса, в итоге проведено 8 первичных телеконсультаций. Во всех случаях зафиксирован некорректный, неполный сбор анамнеза.

Целевой диагноз (в форме диагностической концепции) был достигнут в 25 %, а целевые назначения сделаны в 50 % случаев. Очный прием и дополнительные обследования рекомендованы в 75 % телеконсультаций. Полностью отсутствовала приемственность, в 62,5 % случаев в той или иной форме были назначены медикаментозные препараты.

Учитывая общее состояние телемедицинских услуг, требуется безотлагательная разработка методик внутреннего и ведомственного контроля качества медицинской помощи, оказываемой с применением телемедицинских технологий.

Одним из важнейших средств реализации права потребителя на охрану здоровья и медицинскую помощь является качество оказываемых медицинских услуг, поскольку от него напрямую зависит результат медицинского вмешательства и того, какое влияние окажет на жизнь и здоровье человека такое вмешательство.

Вместе с тем функциями государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности согласно пункту 5.1.3 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 323, наделена Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)¹⁵³.

Так, в 2020 году в рамках государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Росздравнадзором проведена 8 281 проверка, в том числе 7 955 внеплановых проверок (96 % от числа проведенных).

В деятельности 2 159 медицинских организаций выявлено 14 169 нарушений обязательных требований, из них:

- 6 215 нарушений прав граждан в сфере охраны здоровья;
- 3 730 нарушений порядка оказания медицинской помощи;
- 711 нарушений порядка проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров и освидетельствований;
- 609 случаев несоблюдения ограничений, налагаемых на медицинских работников, руководителей медицинских организаций, фармацевтических работников и руководителей аптечных организаций, при осуществлении ими профессиональной деятельности;
- 157 нарушений организации и осуществления ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- 2 747 нарушений организации и осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

По результатам проверок территориальными органами Росздравнадзора выдано 5 481 предписание об устранении выявленных нарушений, а также составлено 754 протокола об административном правонарушении.

Данная деятельность Росздравнадзора в 2020 году способствовала снижению общественно опасных последствий, возникающих в результате несоблюдения обязательных требований в сфере здравоохранения подконтрольными объектами, а также достижению следующих социально-экономических эффектов: восстановлению прав граждан на получение качественной и безопасной медицинской помощи – 8 492 человека; восстановлению прав граждан на бесплатные лекарственные препараты – 7 021 человек; получению гражданами лекарственных препаратов в целях обезболивания – 380 человек;

¹⁵³ Доклад об осуществлении государственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья граждан и об эффективности такого контроля (надзора) в 2020 г. <https://roszdravnadzor.gov.ru/about/plans/documents/71757>

защите права граждан на получение качественной и безопасной медицинской помощи – 14 325 человек; качественной лекарственной помощи – 9 266 человек.

Период пандемии определенно отрицательно сказался на доступности медицинской и лекарственной помощи населению, что подтверждается значительным ростом числа обращений граждан по вопросам нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья в части качества и безопасности медицинской деятельности, лекарственного обеспечения граждан, поступивших в 2020 году в Росздравнадзор.

В результате анализа структуры обращений по вопросам организации и оказания медицинской помощи установлено, что в ряде обращений содержится одновременно несколько вопросов. Структура обращений граждан, поступивших в Росздравнадзор в 2020 году представлена на рис. 3.7.1.

 ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН			
Тематика обращений граждан	01.01.2019 - 31.12.2019	01.01.2020- 31.12.2020	Динамика количества обращений в 2019 году по сравнению с 2020 годом
	Количество обращений по теме		
1. Качество и безопасность медицинской деятельности	53646	71415	+33,8%
2. Обеспечение лекарственными средствами	27958	34868	+24,7%
3. Другие вопросы	13914	24861	+78,6%
ИТОГО	95518	131144	+37,3%

РОСТ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО НОЗОЛОГИЯМ – 12 субъектов лидеров, в которых наблюдается рост общей смертности (динамика 2019/2020)			
КАРДИОЛОГИЯ	НЕВРОЛОГИЯ	ОНКОЛОГИЯ	ИНФЕКЦИОННЫЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ
Республика Чувашия (+200%) Липецкая область (+150%) Самарская область (+82%) Республика Татарстан (+64%) ЯНАО (+ 100 %)	Самарская область (+33%) г. Москва (+7%)	Липецкая область (+50%) Оренбургская область (+150%) г. Москва (+23%) Республика Чувашия (+20%)	Липецкая область (+100) Оренбургская область (+33%) г. Москва (+238%) Республика Татарстан (+175%) Республика Чувашия (+250%) ХМАО (в 5 раз)

Рис. 3.7.1. Структура обращений граждан, поступивших в Росздравнадзор в 2020 году

Кроме того, Росздравнадзором в 2020 году проведена работа по организации профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений

Контрольные (надзорные) функции в этот период осуществлялись Росздравнадзором по нескольким направлениям: во-первых, это проведение проверочных мероприятий, в том числе по поручениям Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации; во-вторых, осуществление выездов специалистов Росздравнадзора в субъекты Российской Федерации с целью оказания методической и практической помощи органам государственной власти в сфере охраны здоровья по организации работы системы здравоохранения, направленной на профилактику, диагностику и лечение новой коронавирусной инфекции, а также руководителям медицинских организаций по повышению готовности медицинских организаций к оказанию медицинской помощи больным с данной патологией; в-третьих, организация на системном уровне мониторингов работы медицинских организаций в данный период.

Проводимая в 2020 году Росздравнадзором работа по контролю за соблюдением прав граждан в сфере охраны здоровья, позволила повысить качество и доступность медицинской помощи для граждан в сфере охраны здоровья, в том числе обеспечить соблюдение прав граждан на предоставление медицинской помощи в гарантированном

объеме в рамках территориальной программы государственных гарантий, изменение схем маршрутизации пациентов, в том числе с острым коронарным синдромом и острым нарушением мозгового кровообращения, а также включение в схемы маршрутизации всех муниципальных образований. Оперативно устранялись факты простоя медицинского оборудования, что позволило увеличить эффективность его использования и сократить его простой; сократилось количество фактов списания льготных лекарственных средств и иммунобиологических препаратов.

По результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за отчетный период установлено следующее.

В 2020 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 21 055 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, что в 2 раза больше по сравнению с аналогичным показателем 2019 года (10 300).

Увеличение количества обращений граждан в сфере платных медицинских услуг обусловлено ситуацией, сложившейся в Российской Федерации на фоне пандемии новой коронавирусной инфекцией, а также изменением требований потребителей к качеству предоставляемых услуг.

Граждане в 2020 году обращались в частные медицинские организации для обследований на COVID-19 за счет собственных средств, так как в государственных медучреждениях проведение данного анализа было возможно только по определенным показаниям.

Кроме того, в условиях локдауна потребители стали больше обращать внимание на высокие стандарты качества оказания медицинских услуг. Предпочтения потребителей в пользу частных клиник с точки зрения качества услуг обусловлены наличием в данных клиниках высокотехнологичных видов медицинских услуг, оказываемых в таких клиниках, их эффективностью, высоким уровнем компетенции врачебного персонала, а также короткими сроками оказания услуг, которые позволяли оперативно получать информацию о состоянии здоровья пациентов, что в 2020 году в условиях пандемии являлось решающим фактором при выборе лечебного учреждения.

Таким образом, сервисная составляющая стала принципиальным критерием при выборе платных медицинских услуг. Население хотело получать не только качественную медицинскую помощь, но и высокий уровень обслуживания на всех этапах обращения в медицинские учреждения.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 9 лет, с 2012 по 2020 г., приведена на рисунке 3.7.2 и отражает общую тенденцию к росту числа обращений граждан.

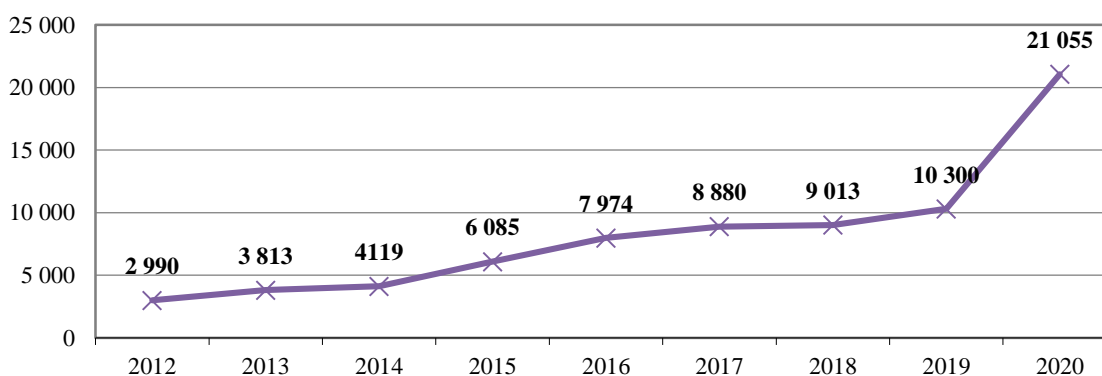


Рис. 3.7.2. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 9 лет (2012–2020 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг (21 055) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (16 857), составила 80,1 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2019 году – 73 %, в 2018 г. – 79,7 %). Из всех поступивших обращений количество письменных обращений составило 16 041 и устных – 816.

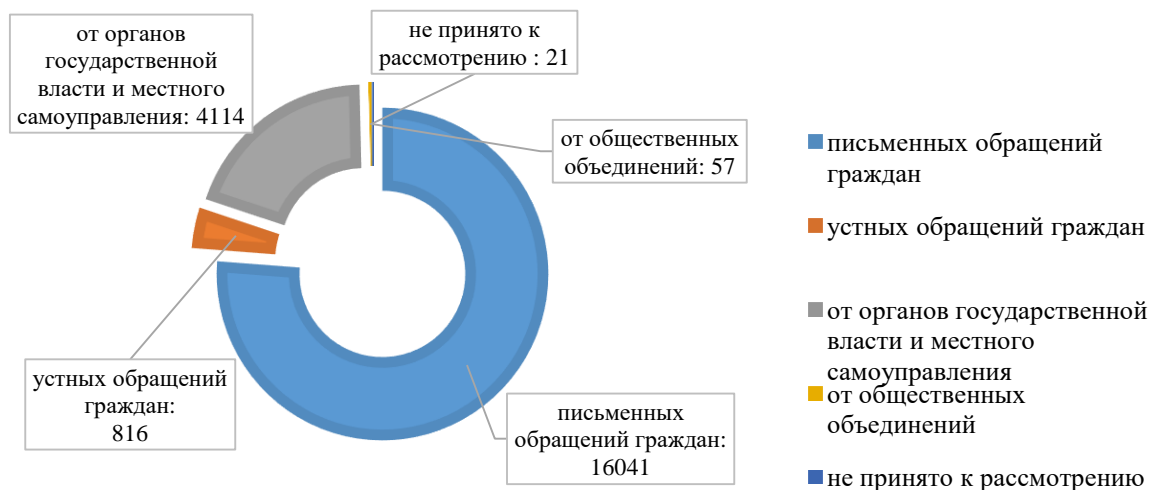


Рис. 3.7.3. Структура обращений граждан в сфере медицинских услуг, поступивших в Роспотребнадзор, 2020 год

Из рассмотренных 20 232 обращений в 68,2 % (13 798) случаев заявителям были даны необходимые разъяснения; в 33,9 % (6 861) случаев обращения направлены на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Стоит отметить, что только 102 обращения или 0,5 % от общего числа всех рассмотренных обращений стали основанием для проведения проверок, а 288 обращений или 1,4 % от общего числа всех рассмотренных обращений стали основаниями для проведения административных расследований. Сведения, содержащиеся в 13 обращениях, послужили основаниями для применения должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора механизма контрольной закупки.

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг в отчетном году проведено 172 проверки медицинских учреждений (в 2019 г. – 841 проверка, в 2018 г. – 1 377 проверок).

Как видно из представленной выше информации, в 2020 году отмечается резкое снижение количества проведенных контрольных (надзорных) мероприятий. Данная статистика обусловлена установленными особенностями надзора в условиях пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19)¹⁵⁴.

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в Российской Федерации в сфере медицинских услуг представлены в таблице 3.7.1 и на рис. 3.7.3 и 3.7.4.

¹⁵⁴ Установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 г. государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Таблица 3.7.1

Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг за 9 лет (2012–2020 гг.)

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых (и проверок требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	6 054	4 681	1 373	9 744	1,6
2013	6 534	4 542	1 992	13 928	2,1
2014	6 065	4 143	1 922	16 371	2,7
2015	5 903	3 699	2 204	15 924	2,7
2016	6 697	4 058	2 639	17 535	2,6
2017	6 780	4 857	1 923	18 381	2,7
2018	1 377	491	886	4 755	3,5
2019	841	-	841	2 962	3,5
2020	172	-	172	513	3,0

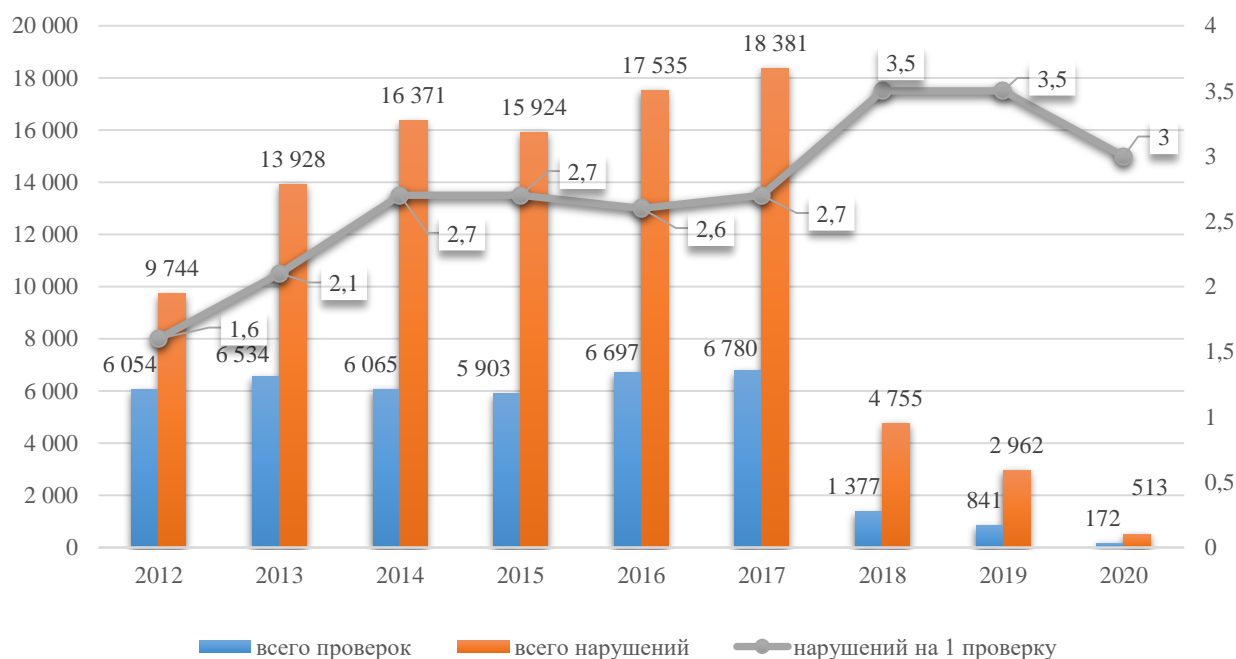


Рис. 3.7.4. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2020 г. представлена в таблице 3.7.2.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» (2012–2020 гг.)

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	9 744	13 928	16 371	15 924	17 535	18 381	4755	2962	513
из них:									
Закона «О защите прав потребителей»,	6 527	8 988	10 357	9 892	10 846	11 803	2574	1897	382
в т. ч. по статьям:									
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	423	649	661	606	605	619	167	91	25
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	45	100	30	38	45	102	9	7	1
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	396	152	155	235	264	333	43	18	10
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	3792	5 404	6 751	6 206	6 877	6 858	1440	806	143
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	130	276	166	187	141	200	33	15	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	747	1 113	1 176	1 130	1 472	1 576	227	188	31
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	994	1 294	1 418	1 490	1 442	2 115	655	772	170

Общее число административных расследований, проведенных в порядке статьи 28.7 КоАП РФ, в 2020 году составило 77, из них 71 расследование проведено по заявлениям граждан и 6 на основании материалов, поступивших из других органов и общественных объединений. Число административных расследований, в ходе которых установлены нарушения, составило 54, из них по заявлениям потребителей 47 и 6 расследований были проведены на основании материалов, поступивших из других органов и общественных объединений.

По результатам проведенных должностными лицами Роспотребнадзора административных расследований и проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по фактам выявленных нарушений обязательных требований в 2020 году составлено 595 протоколов об административном правонарушении (в 2019 году – 1 853 протокола), вынесено 603

постановления по делам об административных правонарушениях (в 2019 году – 1 939) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 2 523 тыс. руб. (в 2019 году – 10 353,8 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась и составила 4,2 тыс. руб. (в 2019 г. – 5,3 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг. представлена на рисунке 3.7.5.



Рис. 3.7.5. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг.

К функциям Роспотребнадзора относится также работа по судебной защите прав потребителей.

Несмотря на особенности и сложности, возникшие в 2020 году на фоне пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также снижения числа контрольных (надзорных) мероприятий, Роспотребнадзором и его территориальными органами продолжалась работа по судебной защите потребителей, пострадавших от действий различных медицинских организаций.

Так, территориальными органами Роспотребнадзора в 2020 году в суды общей юрисдикции направлено 161 исковое заявление о защите прав потребителей медицинских услуг, в том числе в защиту неопределенного круга лиц 63 исковое заявление и в защиту конкретных потребителей 98 исковых заявлений.

Из них рассмотрено и удовлетворено 157 исков (98 % от числа поданных заявлений), в том числе в защиту неопределенного круга лиц 67 (43 %) заявлений, включая заявления, поданные в 2019 году, а также 89 (57 %) исковых заявлений в защиту конкретных потребителей медицинских услуг. Присуждено денежных средств в пользу потребителей – 31 451 тыс. руб., из них компенсация морального вреда составила 25 281,5 тыс. руб.

Также, в 2020 г. территориальными органами Роспотребнадзора было дано 225 заключений по делам в целях защиты прав потребителей. Рассмотрено 200 дел, по которым даны заключения, из них удовлетворены требования 189 потребителей,

присуждено денежных средств в пользу потребителей 18 519,2 тыс. руб., из них компенсация морального вреда составила 3 236,5 тыс. руб.

Например, Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике обратилось в суд с иском о защите прав конкретных потребителей к медицинскому учреждению с требованиями о взыскании денежных средств и компенсации морального вреда.

Требования были мотивированы тем, что между сторонами был заключен договор оказания стоматологической медицинской услуги. Пациентом услуги были оплачены полностью. Однако, ответчик лишь частично исполнил принятые на себя обязательства, так как часть услуг не была оказана пациентке. В связи с чем она предъявила ответчику претензию, в которой потребовала вернуть сумму оплаты за неоказанные услуги, однако ее требования остались без удовлетворения. В досудебном порядке ответчик требования гражданки не исполнил.

В связи с изложенным Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике просило о соразмерном уменьшении цены по договору оказания стоматологической медицинской услуги, а также взыскании с ответчика денежных средств за не оказанные услуги.

В ходе судебного разбирательства было установлено и подтверждено, что стоматологическая клиника действительно оказала лишь часть услуг по договору, что подтверждается письмом ответчика. При этом, доказательств несения расходов, связанных с исполнением договора, ответчиком представлено не было. Кроме того, в ходе судебного заседания было подтверждено, что в установленный срок денежные средства ответчиком не были возвращены, оснований для удержания денежных средств у ответчика не имелось.

В связи с изложенным судом было принято решение искивые требования Управления Роспотребнадзора по Удмуртской Республике о взыскании стоимости стоматологической услуги, неустойки, компенсации морального вреда были удовлетворены частично.

Управление Роспотребнадзора по Курганской области обратилось в суд с иском в интересах неопределенного круга лиц к индивидуальному предпринимателю о признании действий противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о возложении обязанности прекратить эти действия.

В обоснование иска Управление Роспотребнадзора по Курганской области указало, что в целях контроля за исполнением требований Закона «О защите прав потребителей» в части доведения до потребителей необходимой и достоверной информации о предоставляемых медицинских услугах проведен мониторинг интернет-сайтов медицинских организаций, оказывающих платные медицинские услуги населению.

В результате мониторинга сети Интернет установлено, что в нарушение статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», пункта 11 Правил предоставления платных медицинских услуг индивидуальным предпринимателем не доведена до потребителей необходимая информация, а именно на интернет-сайте предпринимателя отсутствует обязательная для потребителей информация: сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа); сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой; адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, нарушающими права неопределенного круга потребителей.

Судом иски о защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Курганской области к индивидуальному предпринимателю о защите прав потребителей были удовлетворены. Действия индивидуального предпринимателя, связанные с не доведением до потребителей путем размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации признаны судом незаконными и противоправными. Суд обязал предпринимателя разместить необходимую информацию.

Кроме того, в судебной практике территориальных органов Роспотребнадзора в 2020 году имелся опыт обращения в суд с заявлениями о прекращении деятельности юридического лица за неоднократное нарушение прав потребителей.

Данные полномочия реализуются Роспотребнадзором и его территориальными органами в соответствии со статьей 40 Закона «О защите прав потребителей». Так как Роспотребнадзор осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, он также уполномочен предъявлять иски в суд, в том числе обращаться с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Учитывая вышеуказанное обстоятельство, руководствуясь статьей 61 ГПК РФ, территориальные органы Роспотребнадзора предъявляли иски о прекращении деятельности юридического лица за неоднократное нарушение прав потребителей в суды общей юрисдикции.

Согласно пункта 3 части 3 статьи 61 ГПК РФ юридическое лицо ликвидируется по решению суда по иску государственного органа или органа местного самоуправления, которым право на предъявление требования о ликвидации юридического лица предоставлено законом, в случае осуществления юридическим лицом деятельности, запрещенной законом, либо с нарушением Конституции Российской Федерации, либо с другими неоднократными грубыми нарушениями закона или иных правовых актов.

Важно отметить, что ликвидация юридического лица как мера реагирования на нарушения действующего законодательства должна применяться в соответствии с общеправовыми принципами юридической ответственности и быть соразмерна допущенным юридическим лицом нарушениям и вызванным ими последствиям, исходя из общеправовых принципов юридической ответственности и установленных Конституцией Российской Федерации критериев ограничения прав и свобод, соблюдение которых обязательно не только для законодателя, но и для правоприменителя.

Управление Роспотребнадзора по Тульской области обратилось в суд с иском к медицинской организации о прекращении деятельности юридического лица за неоднократное нарушение прав потребителей¹⁵⁵.

Предметом иска стало требование о признании деятельности ответчика, осуществляемой с неоднократным нарушением законодательства в сфере защиты прав потребителей, противоправной и прекращении вышеуказанной деятельности в сфере оказания медицинских услуг.

В обоснование заявленных требований Управлением Роспотребнадзора по Тульской области указывалось, что за период с 2018 года в адрес Управления Роспотребнадзора по Тульской области неоднократно поступали обращения потребителей с жалобами на неисполнение со стороны юридического лица обязательств по заключенным договорам на оказание услуг. Данные обращения послужили основанием для предъявления исковых заявлений Управлением Роспотребнадзора по Тульской

¹⁵⁵ Заочное решение по делу № 2-385/2020 Центрального районного суда города Тулы

области в защиту прав потребителей. Допущенные нарушения в сфере защиты прав потребителей подтверждаются судебными решениями.

Данные противоправные действия выразились в систематическом одностороннем отказе от исполнения обязательств по договорам с пациентами, односторонних изменениях договоров со стороны исполнителя, игнорировании требований пациентов о возврате денежных средств за неоказанные услуги. Допущенные нарушения не могли быть квалифицированы как малозначительные, поскольку носили неоднократный и систематический характер.

Как следует из положений пункта 19 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», под неоднократным нарушением прав потребителей, которое может повлечь ликвидацию продавца, следует понимать – два и более раз в течение одного календарного года нарушение прав потребителей.

Принимая во внимание установленные выше обстоятельства, с учетом того, что ранее применяемые к медицинской организации меры государственного воздействия не привели к положительному результату, жалобы от граждан на нарушение их прав как потребителей продолжали поступать и на момент направления заявления, суд пришел к выводу, что прекращение деятельности ответчика, допускающего нарушение действующего законодательства, является необходимой мерой.

Таким образом, суд вынес решение об удовлетворении исковых требований Управления Роспотребнадзора по Тульской области о прекращении деятельности ответчика за неоднократное нарушение прав потребителей.

3.8. Образовательные услуги

Оказание платных образовательных услуг в общеобразовательных организациях (а именно такой тип образовательных организаций по Федеральному закону Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ¹⁵⁶ охватывает все организации, осуществляющие в качестве основной цели деятельности образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования) носит достаточно распространенный характер¹⁵⁷.

На протяжении последних семи лет наибольшее распространение получило оказание платных дополнительных образовательных услуг в государственных и муниципальных общеобразовательных учреждениях.

Оказание платных образовательных услуг по основным общеобразовательным программам – прерогатива частных образовательных организаций, что и обуславливает меньшее распространение на практике таких услуг по причине значительно меньшего количества частных школ, чем государственных (муниципальных) учреждений.

Однако в 2020 году в период локдауна, объявленного в связи с началом пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19), сильно возросло количество предложений частных образовательных организаций об оказании образовательных услуг дистанционным (удаленным) методом посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Правовое регулирование оказания платных образовательных услуг носит сложный характер и осуществляется не только нормами законодательства об образовании, но и нормами гражданского законодательства.

¹⁵⁶ Далее – Федеральный закон № 273-ФЗ

¹⁵⁷ <http://273-фз.пф/публикации/platnye-obrazovatelnye-uslugi-v-shkole-v-usloviyah-realizacii-novogo-federalnogo-zakona>

Так, часть 1 статьи 101 Федерального закона № 273-ФЗ устанавливает, что платные образовательные услуги представляют собой осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг. При этом данное определение соответствует определению договора возмездного оказания услуг, данного в статье 779 ГК РФ, в соответствии с которым «по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги».

Однако Федеральный закон № 273-ФЗ вносит изменение подхода к правовому регулированию договорных отношений в сфере образования. В нем содержится статья 54, которая носит комплексный характер, регламентируя как соглашения, заключаемые при приеме на обучение за счет средств физического и (или) юридического лица (платные образовательные услуги), так и соглашения между образовательной организацией и обучающимся (его законным представителем) при предоставлении образования за счет средств соответствующего бюджета.

Как следует из анализа представленных правовых норм, платные образовательные услуги оказываются для удовлетворения личных потребностей граждан, получающих образование. В связи с этим гражданин, в отношении которого оказываются платные образовательные услуги, охватывается термином «потребитель», закрепленный в Законе «О защите прав потребителей», то есть как гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а на указанные правоотношения распространяется законодательство о защите прав потребителя.

Стоит отметить, что пандемия COVID-19 привела к крупнейшему за всю историю сбою в функционировании систем образования, который затронул почти 1,6 миллиарда учащихся в более чем 190 странах на всех континентах, в том числе и в Российской Федерации. Закрытие школ и других образовательных учреждений коснулось 94 процентов мирового контингента учащихся, причем в странах с низким уровнем дохода и с уровнем дохода ниже среднего этот показатель составляет 99 процентов¹⁵⁸.

Установленные ограничительные меры в Российской Федерации в связи с пандемией COVID-19, в том числе запрет на проведение открытых мероприятий и передвижение населения, значительно изменили привычный формат образовательной деятельности.

По информации, поступившей от Федеральной службы в сфере образования и науки (Рособрнадзор)¹⁵⁹, в целях реализации полномочий, предусмотренных статьей 97 Федерального закона № 273-ФЗ, Правилами осуществления мониторинга системы образования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662, а также в соответствии с приказом Рособрнадзора от 10 июня 2019 г. № 796 «Об утверждении процедуры, сроков проведения и показателей мониторинга системы образования Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки»¹⁶⁰ Рособрнадзором в 2020 году проведен мониторинг системы образования в Российской Федерации.

¹⁵⁸ По данным Организации Объединенных Наций, изложенных в концептуальной записке «Образование в эпоху COVID-19 и в последующий период»

¹⁵⁹ Аналитическая справка Рособрнадзора к государственному докладу о защите прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году

¹⁶⁰ Далее – Приказ Рособрнадзора № 796

Под федеральным государственным надзором в сфере образования, являющимся составной частью государственного контроля (надзора) в сфере образования, понимается деятельность, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушения подконтрольными субъектами требований законодательства об образовании посредством организации и проведения проверок образовательных организаций, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению и (или) устранению последствий выявленных нарушений таких требований.

Федеральный закон № 273-ФЗ обязывает образовательные организации формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивать доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет.

Несоблюдение требований о размещении и актуализации на официальных сайтах информации об образовательной организации приводит к ненадлежащему информированию абитуриентов и их родителей и нарушению прав и законных интересов иных потребителей образовательных услуг.

В ходе проведения мониторинга системы образования осуществлялся сбор данных из открытых источников (официальных сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность), а также на основе сведений, имеющих в федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования (далее – ФИС ГИА и приема), что позволило без взаимодействия с поднадзорными субъектами, без привлечения экспертов осуществить контроль соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере образования.

Мониторинг соблюдения образовательными организациями высшего образования законодательства Российской Федерации в сфере образования осуществлялся по нескольким направлениям в части:

- соблюдения образовательными организациями требований по размещению и обновлению информации на официальном сайте в сети Интернет;
- соблюдения образовательными организациями требований по внесению сведений в ФИС ГИА и приема, полноты и корректности сведений, размещенных на официальном сайте;
- соответствия информации о результатах приема, представленной в ФИС ГИА и приема, и сведений, размещенных на официальном сайте образовательной организации.

В ходе проведения мониторинга были проанализированы официальные сайты более 1 300 образовательных организаций, за исключением федеральных государственных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, указанных в статье 81 Закона № 273-ФЗ (организации, находящиеся в ведении Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Следственного комитета Российской Федерации и прочих «силовых» ведомств). При этом установлено, что у 8,83 % (в 2019 году – у 9,24 %) от общего количества проанализированных образовательных организаций нарушено более 26 % показателей, утвержденных приказом Рособнадзора № 796.

На основе данных, предоставленных из ФИС ГИА и приема, были выявлены следующие типовые нарушения в части представления сведений об организации и проведении приемной кампании: несоблюдение сроков проведения приемной кампании (несоответствие фактической даты публикации приказа о зачислении и даты, установленной порядком приема); несоблюдение сроков окончания приемной кампании (несоответствие фактической даты завершения приема документов, необходимых для

поступления, проведения вступительных испытаний, завершения приема заявлений о согласии на зачисление на каждом этапе зачисления и даты, установленной порядком приема) и др.

Мониторинг размещения на официальных сайтах сведений, требуемых законодательством, показал также отсутствие на сайтах ряда образовательных организаций локальных нормативных актов образовательной организации, регламентирующих: порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися; коллективный договор; режим занятий обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся и др.

На сайтах отдельных образовательных организаций отсутствует в полном объеме или частично информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности

Вместе с тем по отдельным показателям мониторинга, проведенного в 2020 году, прослеживается тенденция к постепенному снижению по сравнению с 2019 годом нарушений образовательными организациями обязательных требований.

Так, по данным из ФИС ГИА и приёма определено, что сведения о результатах вступительных испытаний в образовательную организацию не внесены в 2020 году у 22,4 % образовательных организаций (в 2019 г. – у 23,2 %). Отсутствие на сайте копии лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) зафиксировано у 0,67 % проверенных образовательных организаций (в 2019 г. – у 0,74 %).

Информация о результатах восстановления и отчисления отсутствует на сайтах 9,9 % организаций (в 2019 г. – 10,1 %); о результатах перевода – у 9,9 % (в 2019 г. – у 10,6 %); информация о поступлении финансовых и материальных средств, а также об их расходовании отсутствует на сайтах у 5,6 % (в 2019 г. – у 5,9 %) образовательных организаций.

В части наличия на сайте информации об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, установлено, что в 2020 году информация о наличии базы данных электронного каталога отсутствовала на сайтах 6,4 % организаций (в 2019 г. – 10,4 %); информация о наличии собственных электронных образовательных и информационных ресурсов отсутствовала у 6,5 % организаций (в 2019 г. – у 8,8 %); о сторонних электронных образовательных и информационных ресурсах – у 5,9 % (в 2019 г. – у 6,1 %).

Результаты мониторинга опубликованы в личных кабинетах организаций и их учредителей в информационной системе автоматизации контрольно-надзорной деятельности.

В связи со сложившейся в 2020 году эпидемиологической обстановкой по распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Российской Федерации на основании поручения Председателя Правительства Российской Федерации М.В. Мишустина от 18 марта 2020 г. № ММ-П36-1945 и постановления Правительства Российской Федерации № 438 по согласованию с Генеральной прокуратурой Российской Федерации проверки, запланированные Планом проведения Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее – План проверок) в период с апреля по декабрь 2020 года, были исключены из Плана проверок.

Вместе с тем в первом квартале 2020 года Рособрназором проведено 33 контрольно-надзорных мероприятия в части соблюдения образовательными организациями законодательства Российской Федерации в сфере образования, в том

числе Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 № 706¹⁶¹.

По результатам проведенных проверок были выявлены следующие нарушения Правил № 706:

- организация не доводит до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом «О защите прав потребителей»;
- в договорах об оказании платных образовательных услуг (далее – договоры) заказчику образовательных услуг предоставлена недостоверная информация;
- договоры не содержат сведений о виде, уровне и (или) направленности образовательной программы;
- договоры содержат недостоверные сведения о виде документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы.

Уполномоченные лица Рособнадзора в случае непосредственного обнаружения достаточных данных, указывающих на наличие события административного правонарушения, составляют протоколы об административных правонарушениях.

Частью 1 статьи 19.30 КоАП РФ предусмотрено административное наказание за нарушение установленных законодательством об образовании требований к ведению образовательной деятельности, выразившееся в нарушении правил оказания платных образовательных услуг, в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц – от ста тысяч до двухсот тысяч рублей.

В 2020 году уполномоченными лицами Рособнадзора возбуждено 10 дел об административных правонарушениях по части 1 статьи 19.30 КоАП РФ. Постановлениями судебных органов образовательные организации, должностные лица образовательных организаций подвергнуты наказаниям в виде административного штрафа на сумму 280 тыс. руб.

Образовательным организациям, допустившим нарушения Правил, выдано 20 предписаний Рособнадзора об их устранении, из них 2 организациям предписания выданы повторно.

Вместе с тем по результатам федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за отчетный период Роспотребнадзором установлено следующее.

В 2020 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 3 447 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что на 30,6 % больше, чем в 2019 г. (2 640) и на 60 % больше количества обращений граждан, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2018 году (2 170).

Такой рост числа поступивших обращений связан, в первую очередь, с развитием дистанционных методов оказания образовательных услуг, а также с введением в 2020 году на территории Российской Федерации мер, направленных на предотвращение распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), среди которых был, в том числе, переход на дистанционное обучение. При этом информационно-образовательные порталы и сайты, а также поставщики услуг связи не были готовы к такому переходу. Скорость передачи данных и большое количество пользователей, одновременно находящихся в сети на образовательной платформе, приводило к резкому падению качества оказываемых услуг. В первую очередь от подобных ситуаций пострадало взрослое население, приобретающие образовательные услуги в целях саморазвития или повышения квалификации в период самоизоляции.

¹⁶¹ Далее – Правила № 706

Динамика количества поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 9 лет, с 2012 по 2020 г., приведена на рисунке 3.8.1.

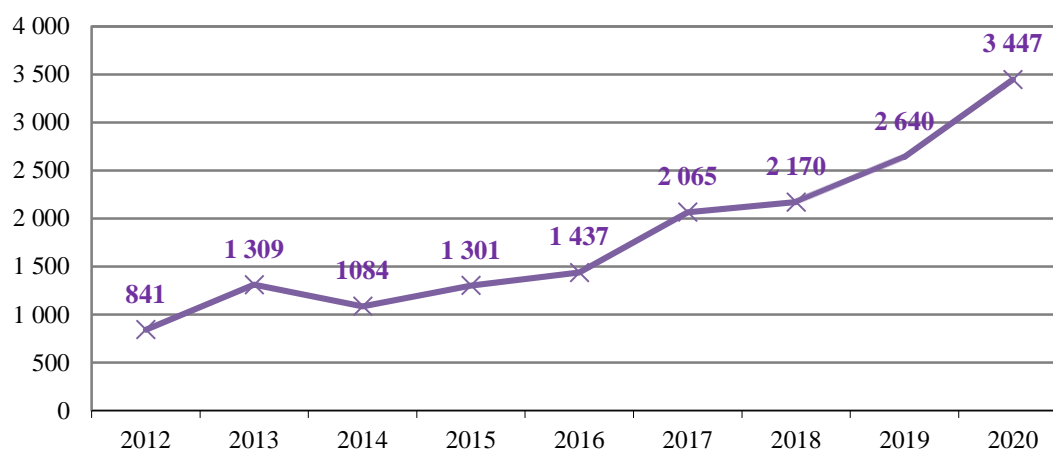


Рис. 3.8.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг за 9 лет (2012–2020 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг (3 447) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (2 651), составила 76,9 %, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2019 г. – 67,1 %, в 2018 г. – 73), из которых 209 устных и 2 651 письменное обращение.

За 2020 год было рассмотрено 3 341 обращение, из которых в 78,7 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2 631); 20,0 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (670); 0,4 % стали основанием для проведения проверок (12); 0,8 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (28).

По результатам рассмотрения, по фактам выявленных нарушений составлен 61 протокол об административных правонарушениях (в 2019 г. рассмотрено 2 556 обращений, составлено 99 протоколов), подано 26 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2019 г. – 24).

Всего при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отчетном году проведено 247 проверок субъектов, осуществляющих свою деятельность в сфере образовательных услуг (в 2019 г. – 745 проверок).

Стоит отметить, что столь относительно небольшое количество контрольных (надзорных) мероприятий в 2020 году было обусловлено рядом особенностей, установленных Постановлением Правительства Российской Федерации № 438.

Структура плановых, внеплановых проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг представлены в таблице 3.8.1 и на рисунках 3.8.2 и 3.8.3.

**Структура проверок и количество выявленных нарушений при осуществлении
федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по
Российской Федерации в сфере образовательных услуг за 9 лет
(2012–2020 гг.)**

Годы	Проведено проверок			Выявлено нарушений	
	всего	в том числе		всего	число нарушений обязательных требований ЗПП в расчете на 1 проверку
		плановых (и проверок требований ТР ТС)	внеплановых		
2012	4 994	3 677	1 317	5 350	1,1
2013	5 088	3 733	1 355	6 304	1,2
2014	4 606	3 418	1 188	7 526	1,6
2015	4 209	2 836	1 373	7 428	1,8
2016	6 584	5 034	1 550	10 541	1,6
2017	7 433	5 669	1 764	12 603	1,7
2018	2 021	1 176	845	2 176	1,1
2019	754	-	754	1 025	1,4
2020	247	-	247	262	1,1



Рис. 3.8.2. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

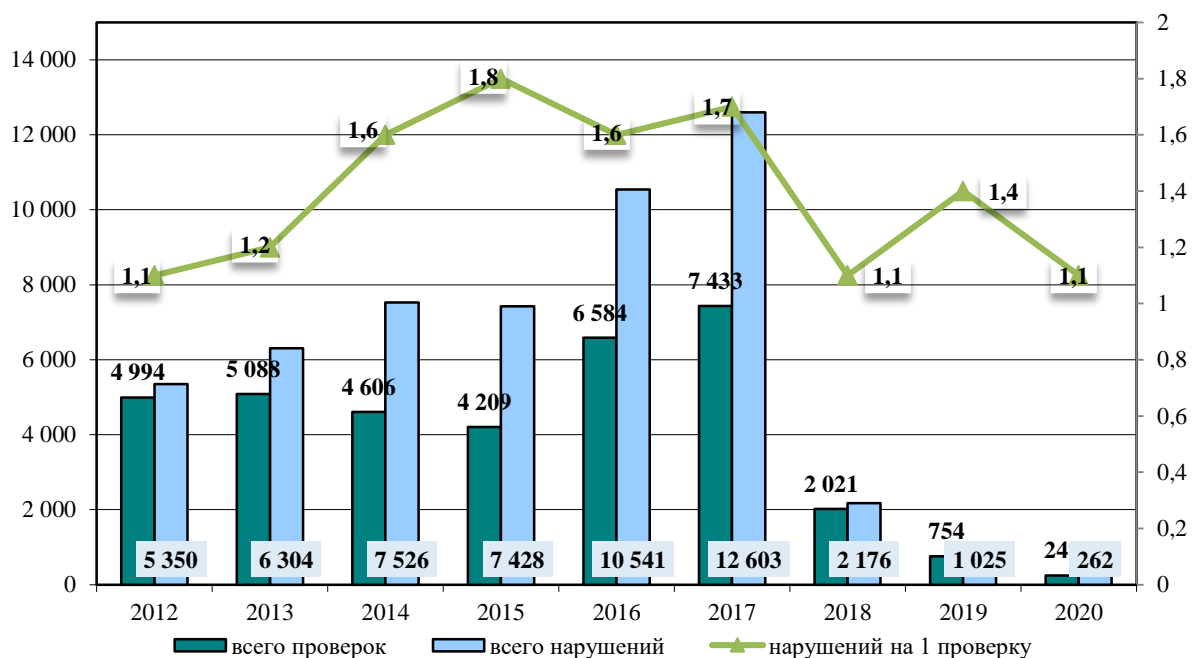


Рис. 3.8.3. Количество проверок и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей по Российской Федерации за 9 лет (2012–2020 гг.)

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012–2020 гг. представлена в таблице 3.8.2.

Таблица 3.8.2

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2012-2020 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	5 350	6 304	7 526	7 428	10 541	12 603	2 176	1 025	262
из них:									
Закона «О защите прав потребителей»,	3 386	4 071	4 506	4 493	6 481	8 049	1 141	654	150
в т. ч. по статьям:									
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	286	376	461	312	261	350	25	31	12
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	17	24	6	16	95	76	3	2	
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	66	149	84	107	73	114	7	27	8

Продолжение табл. 3.8.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1 982	2 300	2 880	2 799	4 462	5 092	643	378	69
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	58	124	60	50	59	146	17	2	
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	546	622	522	520	592	1 032	117	65	17
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	431	476	493	689	939	1 239	329	149	44

По результатам проведенных должностными лицами Роспотребнадзора проверок в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований в 2020 году составлено 196 протоколов об административном правонарушении (в 2019 г. – 612 протоколов).

Кроме того, общее число административных расследований, проведенных в порядке статьи 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, составило 24, из них 4 – на основании материалов, поступивших из других органов и общественных объединений, а также 20 – по заявлениям потребителей.

При этом число административных расследований, в ходе которых установлены нарушения составило, 17 (из них: 2 – на основании материалов, поступивших из других органов и общественных объединений, 15 – по заявлениям потребителей). По результатам административных расследований составлено 19 протоколов об административном правонарушении.

В 2020 году вынесено 352 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2019 г. – 677) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения или административного штрафа на общую сумму 1 169,5 тыс. руб. (в 2019 г. – 2 257,3 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа осталась на уровне прошлого отчетного периода и составила 3,3 тысяч рублей (в 2019 г. – 3,3 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг. представлена на рисунке 3.8.4.

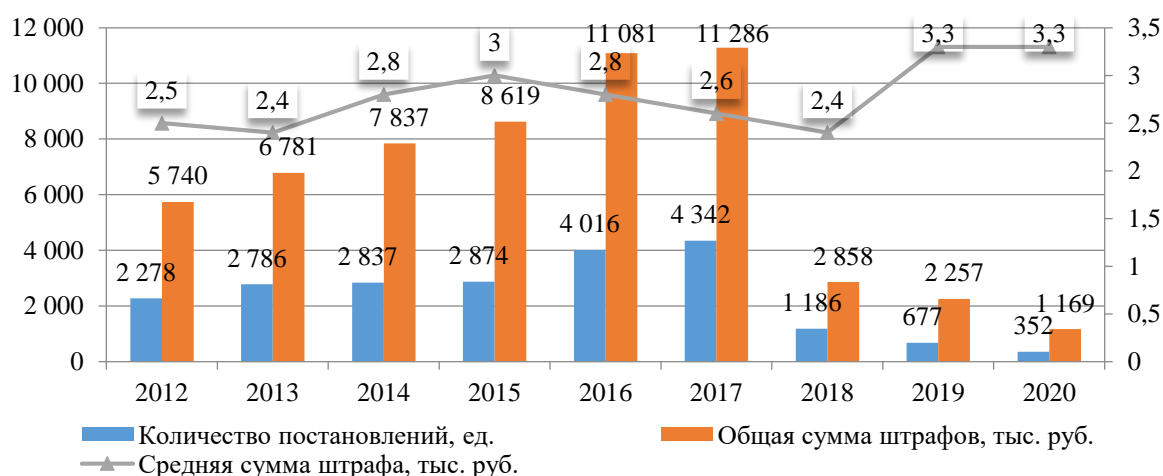


Рис. 3.8.4. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2012–2020 гг.

На рассмотрение в судебные органы в 2020 году направлено 19 дел об административных правонарушениях (в 2019 г. – 39). Число дел о привлечении к административной ответственности, по которым судами принято решение о назначении административного наказания составило 19.

Всего в 2020 году:

– выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 65.

– вынесенных представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, – 64.

Стоит отметить, что в 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора, несмотря на введение режима повышенной готовности на территории Российской Федерации, не прерывалась судебная защита прав потребителей образовательных услуг.

Так, специалистами территориальных органов Роспотребнадзора в судах общей юрисдикции было дано 52 заключения по гражданским делам. Из них судами рассмотрено 46 гражданских дел, по которым даны заключения, требования удовлетворены по 42 делам на сумму 2 732,8 тыс. руб., а также 83 тыс. руб. составила компенсация морального вреда.

Кроме того, территориальными органами Роспотребнадзора подано 116 исков в защиту прав потребителей в суды общей юрисдикции в субъектах Российской Федерации, из них:

– 88 – в защиту неопределённого круга потребителей;

– 27 – в защиту конкретного потребителя;

– 1 – в защиту группы потребителей.

При этом в 2020 году судами общей юрисдикции на территории Российской Федерации рассмотрено исков в защиту прав потребителей всего 117, из них:

– в защиту неопределенного круга потребителей – 96 исков;

– в защиту конкретного потребителя – 21 иск.

Удовлетворено исков территориальных органов Роспотребнадзора (в том числе частично) всего в защиту прав потребителей 113, из них: 93 – в защиту неопределенного круга потребителей, в защиту конкретного потребителя – 20 исков.

Общая сумма присужденных денежных средств в пользу потребителей составила 1 623,2 тыс. руб., из них 625 тыс. руб. – компенсация морального вреда.

В ходе административного расследования должностным лицом территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах г. Екатеринбурга, в г. Березовский, в г. Верхняя Пышма было произведено исследование представленных ПДОУ «Детский сад «Мой Дошколенок» копий договоров возмездного оказания образовательных услуг.

В результате исследования вышеуказанных копий договоров непосредственно административным органом обнаружено нарушение прав потребителей путем включения в договоры условий, ущемляющих права потребителя. Установлено, что договоры заключены на одинаковых условиях со всеми потребителями.

В отношении дошкольного образовательного учреждения должностным лицом вынесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, а также постановление о привлечении к административной ответственности за совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ, с которыми лицо, привлеченное к административной ответственности, не согласилось.

В результате обжалования судом была поддержана позиция территориального органа Роспотребнадзора¹⁶².

Так, в соответствии с частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, влечет наложение административного штрафа.

Согласно пункту 1 статьи 422 ГК РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законами и иными нормативными актами (императивным нормам), действующими в момент его заключения.

Условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иным правовым актом (пункт 4 статьи 421 ГК РФ).

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Как установлено административным органом, в договоры возмездного оказания образовательных услуг включены условия, не соответствующие требованиям законодательства и ущемляющие права потребителей.

В силу пункта 2 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 № 706 заказчиком является физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора, а исполнителем – организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся.

В соответствии со статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

На основании части 3 статьи 61 Федерального закона № 273-ФЗ досрочное прекращение образовательных отношений по инициативе обучающегося или родителей (законных представителей) несовершеннолетнего обучающегося не влечет за собой возникновения каких-либо дополнительных, в том числе материальных, обязательств указанного обучающегося перед организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Таким образом, оплате подлежат фактически оказанные услуги, следовательно вышеуказанные условия договора об оказании образовательных услуг, устанавливающие обязанность обучающегося в случае пропусков занятий оплатить занятия в полном объеме и за дополнительную плату, а также условия о невозврате денежных средств за не оказанные образовательным учреждением услуги не соответствуют нормам действующего законодательства и ущемляют права потребителя (пункт 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей).

Условие о цене услуги является существенным условием договора возмездного оказания образовательных услуг (часть 3 статьи 54 Федерального закона № 273-ФЗ, статьи 432, 779 ГК РФ).

Согласно части 3 статьи 54 Федерального закона № 273-ФЗ, пункта 8 Правил № 706 увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения такого договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с

¹⁶² Решение Арбитражного суда Свердловской области от 25 мая 2020 по делу № А60-5027/2020

учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Иных оснований для увеличения стоимости платных образовательных услуг после заключения такого договора законом не предусмотрено.

В статье 32 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено право потребителя отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Согласно статье 36 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

При отказе потребителя от договора возмездного оказания услуг не подлежат взысканию (удержанию) заранее установленные суммы штрафов (компенсаций) при отсутствии доказательств фактически понесенных исполнителем расходов. При этом обязанность доказывания фактически понесенных расходов, связанных с исполнением договора, в каждом конкретном случае возлагается на исполнителя. Фактически понесенные расходы должны устанавливаться индивидуально, во взаимосвязи с объемом реально исполненных перед потребителем обязательств – совершенных действий в рамках исполнения договора об оказании образовательных услуг, оказанием конкретных видов услуг, входящих в образовательную программу, в связи с чем размер таких расходов не может быть заранее определен.

Учитывая изложенное, по мнению Арбитражного суда апелляционной инстанции, административным органом правомерно установлено нарушение прав потребителей со стороны образовательного учреждения.

Доводы учреждения о том, что заключение договоров с гражданами происходит в добровольном порядке, не опровергает вывода Роспотребнадзора о включении в договоры норм, условий, ущемляющих права потребителя. Гражданин является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав, в связи с чем Закон «О защите прав потребителей» предоставляет ему дополнительные гарантии.

Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Автошкола плюс» обратилась в суд с заявлением к Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области в лице территориального отдела в г. Новокузнецке и Новокузнецком районе (далее – заинтересованное лицо, Управление Роспотребнадзора) о признании незаконным предписания № 1232-ЗПП от 11 ноября 2019 г.¹⁶³

Рассмотрев имеющиеся в деле материалы, заслушав доводы и возражения участвующих в деле лиц, суд установил следующее.

На основании распоряжения Управления Роспотребнадзора о проведении контрольной закупки в отношении ПОАНО «Автошкола плюс» проведена контрольная закупка для оценки соблюдения обязательных требований: Закона «О защите прав потребителей», Правил № 706, постановления Правительства Российской Федерации от

¹⁶³ Решение Арбитражного суда Кемеровской области от 28.02.2020 по делу № А27-28197/2019

15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

Исходя из системного толкования пункта 1 статьи 782 ГК РФ и статьи 32 Закона «О защите прав потребителей» заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг (выполнения работ) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

При рассмотрении данного дела суд поддержал позицию Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области и указал, что размер фактически понесенных расходов не может быть известен до их наступления. Такие расходы должны быть доказаны в каждом конкретном случае, и их размер не может быть конкретизирован в типовой форме договора. Возможность отказа потребителя от исполнения договора предусмотрена законодательством и, соответственно, не может являться нарушением договора.

При этом включенная заявителем в договор сумма в размере 1 500 руб. или 10 % от оплаченных, но не оказанных услуг, не отражает фактически понесенных расходов исполнителя по исполнению обязательств по договору и не соответствует нормам действующего законодательства Российской Федерации. При изложенных обстоятельствах суд не нашел оснований для удовлетворения требований Общества для признания предписания территориального органа Роспотребнадзора недействительным.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Саха (Якутия) в интересах гражданки обратилось в суд с заявлением о защите прав потребителей, возмещении убытков и компенсации морального вреда к профессиональному образовательному учреждению «Автошкола Вираз».

Иск был мотивирован тем, что между гражданкой и ПОУ «Автошкола «Вираз» был заключен договор оказания услуг на обучение в автошколе стоимостью 40 тыс. руб. и сроком обучения от 3 до 6 месяцев.

Гражданка оплатила стоимость обучения в полном объеме в установленные в договоре сроки. Однако автошкола, обязующаяся надлежащим образом исполнить обязательства по договору, свои обязанности в установленные сроки не выполнила, в связи с чем гражданка направила ответчику письменную претензию, в которой просила вернуть денежные средства. В связи с чем Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Саха (Якутия) просило суд взыскать в счет возмещения убытков денежную сумму в размере 40 тыс. руб., неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей в размере 28,8 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 5 тыс. руб., штраф в размере 50 % от суммы, присужденной в пользу потребителей за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке.

В судебном заседании представитель территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Республике Саха (Якутия) в Нерюнгринском районе поддержал иски требования в полном объеме.

Суд, изучив материалы дела, вынес решение: исковое заявление Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Саха (Якутия) в интересах гражданки удовлетворить, взыскать с Профессионального образовательного учреждения «Автошкола Вираз» в пользу гражданки 110,7 тыс. руб., в том числе: в счет возмещения убытков денежную сумму в размере 40,0 тыс. руб., неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителей в размере 28,8 тыс. руб., компенсацию морального вреда в размере 5,0 тыс. руб., штраф в размере 36,9 тыс. руб., а также государственную пошлину в размере 2,4 тыс. руб.

4. Судебная защита прав потребителей

4.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах

В 2020 году как и прежде судебная практика продолжала формироваться с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации¹⁶⁴, изложенной в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». При этом с 2017 года (когда вопрос о национальной системе защиты прав потребителей рассматривался на заседании Президиума Государственного Совета Российской Федерации) наблюдается изменение основных тенденций соответствующих показателей.

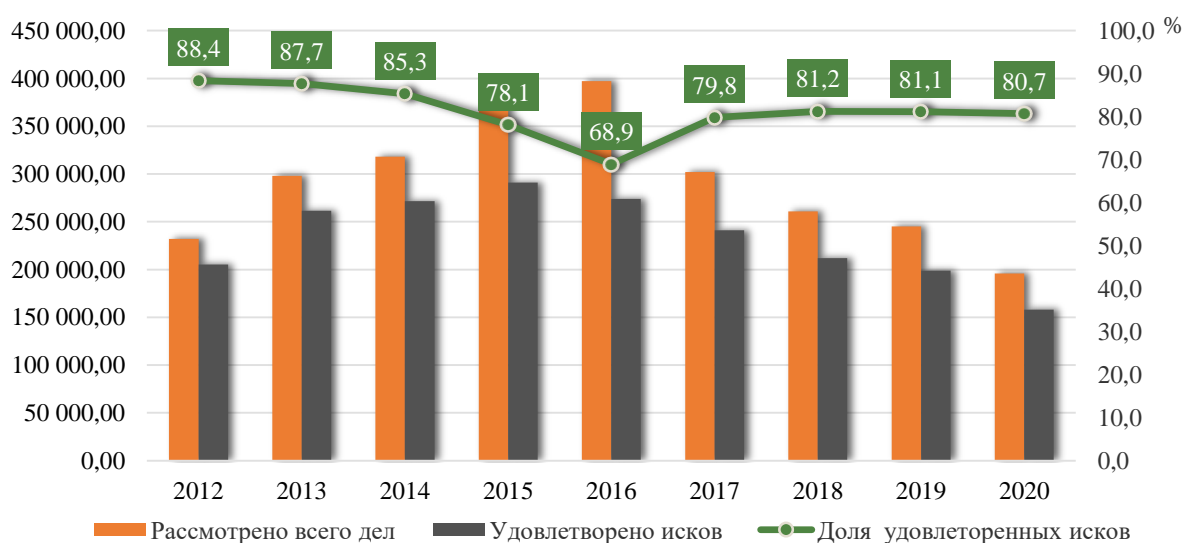


Рис. 4.1.1. Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей¹⁶⁵

Вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы. С 2017 года наблюдается снижение этого показателя до уровня 2013 года (на 24 % по сравнению в 2016 годом), он составил чуть более 300 тысяч дел, а в 2020 году показатель снизился практически на 51 % по сравнению с 2016 г. и составил 196 тысяч дел.

Анализируя причины такого существенного снижения (на 51 % за 4 года) можно проследить, как менялось количество рассмотренных дел в различных потребительских сферах. Самое существенное снижение количества рассмотренных потребительских исков приходится на сферу финансовых услуг (70 %, со 150 тысяч до 45 тысяч споров), сферу перевозок (73 %, с 12 тысяч до 3,5 тысяч споров). В сфере торговли и строительства снижение произошло на 34 % и 40,3 % соответственно. По спорам, касающимся сферы туризма, наоборот, произошел прирост на 106 % (с 3,3 тысячи споров до 7 тысяч)¹⁶⁶.

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то с 2017 года наметилась тенденция относительной стабильности такого показателя на уровне 80 %. Если в 2012 году 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2015 году их доля снизилась до 78 %, в 2016 году составила 68,9 %, в 2017 году

¹⁶⁴ Далее также – ВС РФ.

¹⁶⁵ По данным Судебного департамента при ВС РФ.

¹⁶⁶ По данным Судебного департамента при ВС РФ.

вновь вернулась на уровень 2015 года и составила почти 80 %, и в 2018–2020 годах сохранялась на уровне 80 %.

В табл. 4.1.1 отражена полная информация о доле рассмотренных судебных дел, окончившихся удовлетворением требований заявителя в динамике за шесть лет.

Наибольшая доля удовлетворенных исков в 2020 году приходится на споры, вытекающие из договоров в сфере строительных услуг (95 %), образования (76 %), жилищных услуг (87 %) и коммунальных услуг (82 %), услуг связи (87 %), бытовых услуг (82 %), розничной торговли (84 %), финансовых услуг, оказываемых некредитными организациями (83 %), санаторно-оздоровительных услуг (83 %). В то же время наименьшая доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам, вытекающим из договоров в сфере оказания транспортных услуг (61 %), об оказании финансовых услуг кредитными организациями (65 %), медицинских услуг (71 %).

Наибольший прирост в 2020 году, как и в предыдущий период, по анализируемым показателям произошел в сфере оказания медицинских услуг.

Снижение указанного показателя фиксируется на протяжении последних двух лет в сфере оказания транспортных услуг (в 2014 г. – 94 %, в 2019 г. – 77 %, в 2020 г. – 61 %).

Отметим, что за период с 2014 по 2020 гг. наиболее стабильной с точки зрения прогнозируемости вынесения положительного судебного решения является строительная сфера, сфера оказания жилищных услуг, услуг отдыха, культуры и спорта, розничная торговля. Стабильный рост доли положительных судебных решений наблюдается только в двух сферах: оказания услуг связи, где этот показатель за 6 лет вырос с 62 % до 87 %, и в сфере медицинских услуг (рост с 58 % до 71 %).

Таблица 4.1.1

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, окончившихся удовлетворением требований заявителя (%)¹⁶⁷

Категория дел	Доля, %						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8
Всего	85	78	69	80	81	81	81
Из договоров в сфере							
услуг торговли	87	86	85	87	84	83	84
услуг связи	62	68	71	82	86	87	87
коммунальных услуг	83	84	83	78	79	79	82
жилищных услуг	90	86	86	86	86	86	87
бытовых услуг	85	84	80	83	81	82	82
строительных и связанных с ними инженерных услуг	93	93	94	95	95	95	95
туристских услуг	84	84	85	80	86	84	70
услуг отдыха, культуры и спорта	85	87	89	89	86	83	85
санаторно-оздоровительных услуг	73	86	73	84	82	73	83
медицинских услуг	58	62	67	65	65	76	71
транспортных услуг	94	94	88	81	81	77	61
услуг в области образования	71	78	79	84	87	87	76
иных услуг	75	54	83	81	80	79	74

¹⁶⁷ По информации Судебного департамента при ВС РФ

Продолжение табл. 4.1.1

1	2	3	4	5	6	7	8
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере							
услуг кредитных организаций	79	81	38	61	64	69	72
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	85	78	68	64	66	65	65
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	–	–	48	67	83	83	83
Из договоров в иных сферах деятельности	91	86	87	85	82	77	76
Иски, поданные							
от общественных объединений в интересах физических лиц	84	77	78	82	83	87	83

Из таблицы 4.1.1 также видно, что если в интересах потребителей обращаются общественные объединения, шансы на положительное судебное решение возрастают до 83 %.

Всего общественными объединениями в 2020 году было подано 2 340 исков, что практически в четыре раза меньше, чем в 2017 году (8,5 тыс. исков).

Немаловажно отметить, что количество судебных дел, касающихся сферы розничной торговли, в 2020 году составило почти 30 % от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей (в 2016 г. – 21 %). В 2020 году на споры с кредитными организациями приходилось также порядка 23 % всех рассмотренных дел (табл. 4.1.2).

Топ-5 самых конфликтных категорий дел с точки зрения защиты прав потребителей сфер выделены в таблице 4.1.2 оранжевым цветом.

Таблица 4.1.2

Доля рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, вытекающих из споров в различных сферах с 2016 по 2020 гг.¹⁶⁸

Категория дел	Доля, %				
	2016	2017	2018	2019	2020
Из договоров в сфере					
услуг торговли	21,08	31,6	30	29,4	28,3
услуг связи	0,7	0,9	1,5	1,4	1,5
коммунальных услуг	4,57	4,9	5,4	6,2	7,1
жилищных услуг	1,38	2	2,1	2,5	2,5
бытовых услуг	0,72	0,9	1	1,0	0,9
строительных и связанных с ними инженерных услуг	8,54	12	12,2	11,5	10,3
туристских услуг	0,85	0,9	1,7	1,8	3,5
услуг отдыха, культуры и спорта	0,32	0,4	0,4	0,3	0,7
санаторно-оздоровительных услуг	0,04	0,1	0,1	0,0	0,07
медицинских услуг	0,39	0,7	0,8	1,3	1,0
транспортных услуг	3,2	1,7	2	1,4	1,8
услуг в области образования	0,19	0,3	0,4	0,3	0,3
иных услуг	13,21	9,5	10,5	10,5	12,4
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере					
услуг кредитных организаций	29,71	20	14,9	15,3	12,5
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	1,89	0,9	0,8	0,9	0,8
иных договоров с финансово-кредитными учреждениями	6,07	5,2	9,1	9,0	9,8
Из договоров в иных сферах деятельности	7,14	8	7,1	7,1	6,4

¹⁶⁸ По информации Судебного департамента при ВС РФ.

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 4.1.2.



Рис. 4.1.2. Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, млрд руб. ¹⁶⁹

В 2020 году общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам, снизилась, что объясняется небольшим сокращением количества поданных исков. При этом если на пике, в 2016 году она составляла 42,7 млрд рублей, то в 2020 году – 20,4 млрд рублей.

В табл. 4.1.3 указаны сведения о средней сумме, присужденной судом потребителям по различным сферам спорных правоотношений.

Таблица 4.1.3

Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в зависимости от сферы спорных правоотношений (руб.)¹⁷⁰

Категория дел	Средняя сумма на удовлетворенное требование по решению суда, руб.						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Среднее за 6 лет
1	2	3	4	5	6	7	8
Из договоров в сфере							
услуг торговли	82 750	81 051	71 373	85 005	94 064	85 862	83 350
услуг связи	17 344	54 218	34 469	11 248	23 116	16 228	26 103
коммунальных услуг	26 348	25 551	24 549	25 614	33 869	26 044	26 995
жилищных услуг	134 084	143 444	132 259	147 373	115 170	105 213	129 590
бытовых услуг	105 661	105 563	84 701	139 291	113 119	131 195	113 255
строительных и связанных с ними инженерных услуг	410 783	304 793	293 179	298 661	294 925	293 674	316 002
туристских услуг	123 123	107 989	84 694	124 677	146 343	99 320	114 357
услуг отдыха, культуры и спорта	26 679	38 856	32 732	67 456	36 712	39 977	40 402

¹⁶⁹ По данным Судебного департамента при ВС РФ.

¹⁷⁰ По информации Судебного департамента при ВС РФ.

Продолжение табл. 4.1.3

1	2	3	4	5	6	7	8
санаторно-оздоровительных услуг	61 664	69 154	45 882	78 499	44 283	70 534	61 669
медицинских услуг	191 042	147 015	69 013	130 722	90 671	96 754	120 869
транспортных услуг	110 915	135 237	99 066	92 948	134 687	74 740	107 932
услуг в области образования	50 363	66 708	46 090	75 864	43 215	47 683	54 987
иных услуг	114 565	130 662	134 618	146 508	154 943	114 836	132 688
Из договоров с финансово-кредитными учреждениями в сфере							
услуг кредитных организаций	81 457	102 470	67 209	76 871	82 002	58 508	78 086
финансовых услуг за исключением кредитных организаций	217 724	199 703	138 609	151 206	176 811	160 345	174 066

При этом средняя сумма, взысканная в пользу потребителей по решению суда, составляет 105 тыс. руб.

Показатели правоприменительной практики территориальных органов Роспотребнадзора в области судебной защиты прав потребителей соответствуют общим тенденциям, прослеживающимся в данных ВС РФ.

Судебная защита потребителей в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей осуществляется в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе путем дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращения в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза или более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В 2020 году Роспотребнадзором было подано 5 838 исков в защиту прав потребителей (в 2019 г. – 6 426 исков), из них 2 639 (в 2019 г. – 3 248 иска) в защиту неопределенного круга потребителей, в защиту конкретного потребителя 3 166 (в 2019 г. – 3 137 исков) и 33 (в 2019 г. – 43 иска) в защиту группы потребителей (рис. 4.1.3.).

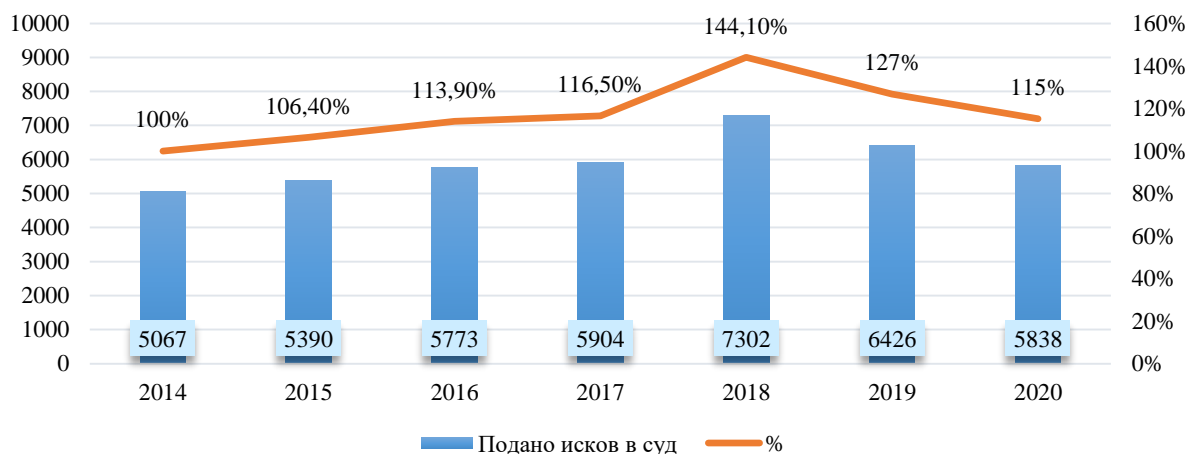


Рис. 4.1.3. Динамика поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в суд, 2014–2020 гг.

Всего рассмотрено 4 677 исков в защиту прав потребителей, что составило 80,1 % от общего количества поданных исков.

Доля удовлетворенных исков (в том числе частично) от общего количества рассмотренных составила 94,6 % (4 423 иска), что на 2,7 % меньше уровня 2019 г. – 97,3 % (5 207 исков) (рис. 4.1.4).



Рис. 4.1.4. Динамика рассмотрения исков судами, 2014–2020 гг.

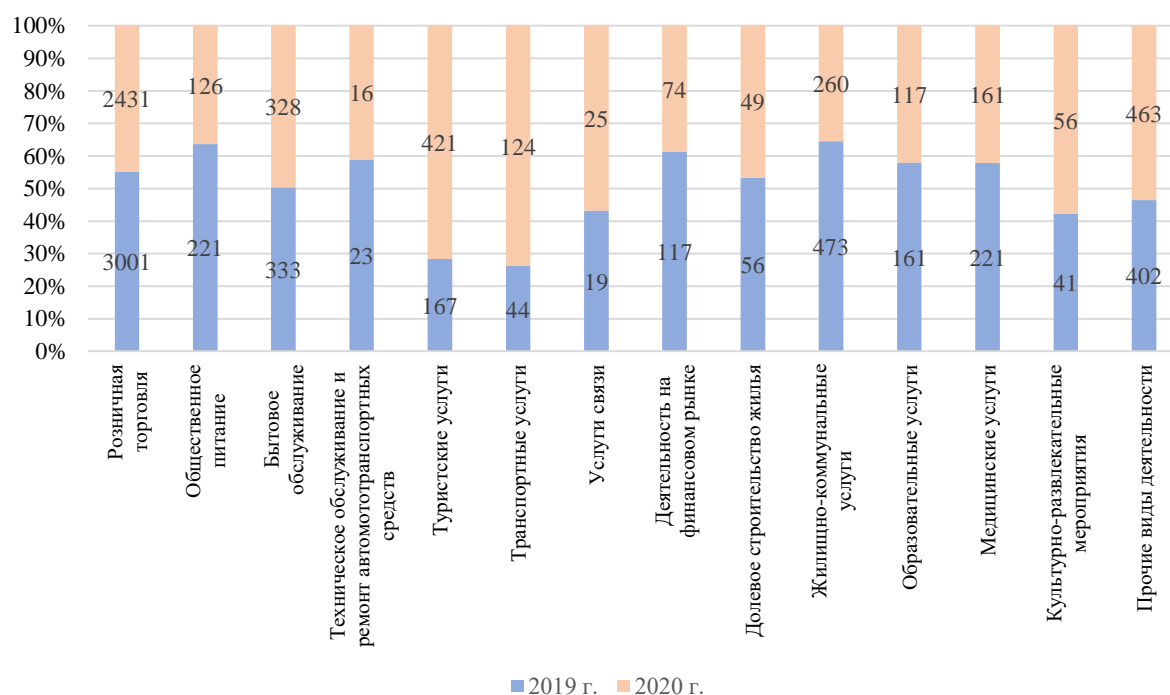


Рис. 4.1.5. Сведения о количестве рассмотренных судебных дел по различным сферам (2019–2020 гг.)

При анализе общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, видно, что прирост (рис. 4.1.5) по сравнению с 2019 годом составил в таких сферах, как туристские услуги – 60 %, транспортные услуги – 65 %, культурно-развлекательные мероприятия – 24 %.

Рост указанных показателей в данных сферах объясняется, в том числе сложившейся в 2020 году эпидемиологической обстановкой, связанной с

распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а именно массовым приостановлением исполнения заключенных договоров с потребителями.

При этом от общего количества поданных исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей направлено 2 639 исков или 80 % от числа поданных, а в 2019 г. этот показатель составил 3 248 исковых заявлений. Доля удовлетворенных судебными органами исков в 2020 г. составила 97 %, в то время как в 2019 г. – 78 %, 2018 г. – 84 %, в 2017 г. – 81,3 %, в 2016 г. – 82,2 %, в 2015 г. – 82,4 %, в 2014 г. – 83,5 %), соответственно данный показатель по сравнению с 2019 г. вырос на 11 %.

Из общего числа исков, поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 1 888 исковых заявлений (72 %) подано с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 28,4 % – в сфере оказания услуг (рис. 4.1.6).

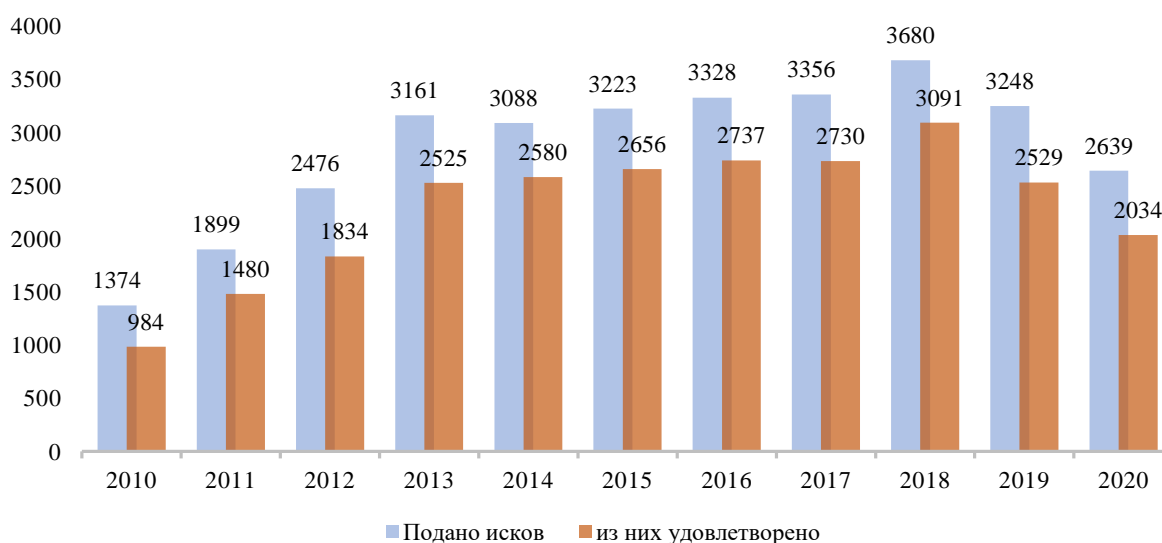


Рис. 4.1.6. Динамика подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, 2010–2020 гг.

Также в 2020 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было направлено 3 166 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что выше показателей 2015–2017 гг. и практически соответствует показателю 2019 года (рис. 4.1.7).

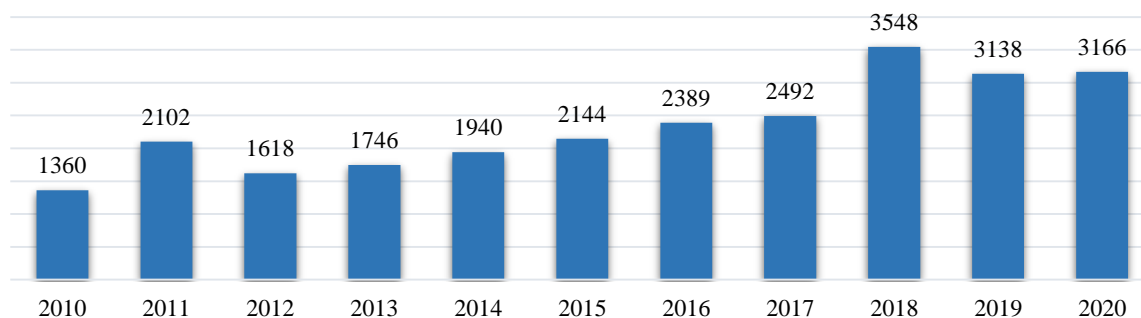


Рис. 4.1.7. Количество исков, поданных Роспотребнадзором в защиту конкретных потребителей, 2010–2020 гг.

При этом следует отметить, что участие Роспотребнадзора в судебном процессе в той или иной форме повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности такого участия в судебной защите потребителей.

В 2020 году территориальными органами Роспотребнадзора дано 9 821 заключение по делу в целях защиты прав потребителей, что на 5 % меньше, чем в 2019 году (10 312 заключений) и на 3 % больше, чем в 2018 г. (9 543 заключения).

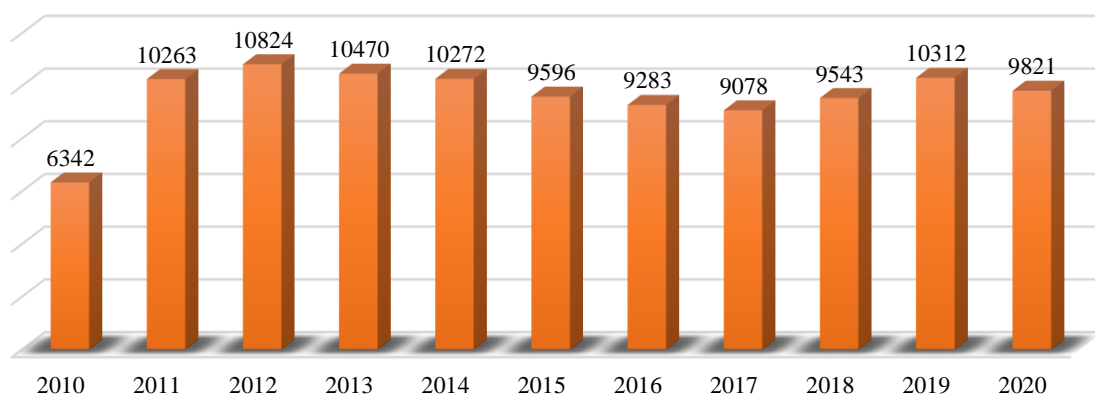


Рис. 4.1.8. Динамика количества заключений

Анализируя статистические данные, приведенные на рис. 4.1.8, можно сделать вывод, что начиная с 2011 года общее число заключений по делу в целях защиты прав потребителей изменяется незначительно, оставаясь стабильно в количестве 9–10 тысяч заключений в год.

Больше всего заключений от общего количества в 2020 году дано Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан, которое уже пятый год удерживает лидерство по данному показателю (10,2 % от общего количества заключений). Также можно отметить Управление Роспотребнадзора по городу Москве и Нижегородской области (7,6 % и 4,4 % от общего количества заключений соответственно) (табл. 4.1.4).

Таблица 4.1.4

Количество заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (2017–2020 гг.)

Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах				Доля от общего показателя по России в 2020 г., %
	2017	2018	2019	2020	
Всего по Российской Федерации	9 078	9543	10312	9821	100,0
Республика Татарстан	611	735	895	1004	10,2
г. Москва	235	314	451	748	7,6
Нижегородская область	187	187	351	440	4,4
Саратовская область	204	267	325	386	3,9
Омская область	402	398	377	374	3,8
Пензенская область	148	208	209	280	2,8
Самарская область	245	250	253	257	2,6
Красноярский край	260	358	346	241	2,4
Тюменская область	245	261	283	240	2,4
Свердловская область	189	207	237	237	2,4

Только в 3 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя (в Омской области – на

0,8 %, в Красноярском крае – на 30 %, в Тюменской области – на 15 %). Остальные территории увеличили свои прошлогодние показатели: г. Москва – на 65 %, Республика Татарстан – на 12 % и Нижегородская область – на 25 %, Саратовская область – на 18 %, Пензенская область – на 33 %, Самарская область – на 1,5 %.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 4.1.5), показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (38,7 %). Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров (автомобили, технически сложные товары и т. п.), что стимулирует граждан на реализацию своих гражданских прав и судебную защиту. На долю судебных дел, связанных с оказанием финансовых услуг, приходится около 13,9 % всех заключений, 10 % пришлось на сферу оказания туристских услуг, а в интересах потребителей бытовых и жилищно-коммунальных услуг доля судебных дел составляет 8 % и 5 % соответственно.

Таблица 4.1.5

**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора
в судах заключений по различным категориям дел в 2016–2020 гг.**

Категория дел	Количество заключений				
	2016	2017	2018	2019	2020
Из договоров в сфере:					
розничной торговли	4 266	4 212	4247	4622	3798
в том числе по образцам	567	670	705	622	486
услуг связи	72	103	217	225	137
жилищно-коммунальных услуг	758	721	558	689	509
бытовых услуг	860	828	919	917	793
долевого строительства жилья	584	536	523	535	357
туристских услуг	258	209	315	381	979
медицинских услуг	131	170	206	235	225
транспортных услуг	76	94	152	110	318
услуг в области образования	63	69	60	48	52
финансовых услуг	1 682	1 330	1480	1481	1372

Анализ статистических данных показывает, что в 2020 году произошел рост заключений в таких сферах потребительских правоотношений, как туризм в 2,5 раза, оказание транспортных услуг в 2,8 раза.

Всего в 2020 году при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей около 825 млн руб., что выше показателя прошлого года на 9 %, однако сумма компенсаций морального вреда снизилась на 15,3 % (рис. 4.1.9).

Лидерами по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей является г. Москва (на долю данного территориального органа приходится 15,3 %), Пензенская область (13,2 %), Краснодарский край (5,7 %), Республика Татарстан (5%), Красноярский край (3,2 %) и Тюменская область (3,1 %).



Рис. 4.1.9. Сведения о количестве присужденных денежных средств в пользу потребителей (в случае дачи Роспотребнадзором заключения по делу), 2016–2020 гг.

Наибольшие суммы компенсаций морального вреда присуждались потребителям в г. Москве и Республике Татарстан (см. табл.4.1.6).

Таблица 4.1.6

Количество присужденных денежных средств в пользу потребителей в судах при участии Роспотребнадзора в целях дачи заключения по делу (данные по регионам), 2020 год

	Присуждено денежных средств в пользу потребителей (участие в судах в целях дачи заключения по делу)		Из них компенсация морального вреда (участие в судах в целях заключения по делу)	
	тысяч рублей	%	тысяч рублей	%
г. Москва	126 308,8	15,3	2329,5	8,8
Пензенская область	109 475,4	13,2	527,5	2,0
Краснодарский край	46 683,3	5,7	362,3	1,4
Республика Татарстан	41 291,1	5,0	2319,0	8,8
Красноярский край	26 088,9	3,2	461,3	1,8
Тюменская область	25 971,0	3,1	556,7	2,1
Амурская область	21 308,0	2,6	596,5	2,3
Приморский край	20 563,6	2,5	515,5	2
Нижегородская область	18 121,2	2,2	715,8	2,7
Волгоградская область	17 853,5	2,2	717,8	2,7

По искам, поданным непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2020 году 220 млн рублей. По сравнению с 2019 годом этот показатель остался практически на прежнем уровне. Компенсация морального вреда возросла практически в 3 раза по сравнению с 2019 годом (рис. 4.1.10).



Рис. 4.1.10. Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора

Регионами-лидерами по количеству присужденных денежных средств в пользу потребителей по искам, поданным территориальными органами, являются г. Москва, Амурская область и Пермский край (табл. 4.1.7).

Таблица 4.1.7

**Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора
(данные по регионам), 2020 год**

	Присуждено денежных средств в пользу потребителей		из них компенсация морального вреда	
	тысяч рублей	%	тысяч рублей	%
г. Москва	35947,4	16,3	1236,8	2,9
Амурская область	24934,4	11,3	2458,5	5,7
Пермский край	15689,9	7,1	8114	18,8
Краснодарский край	9024,1	4,0	173,5	0,4
г. Санкт-Петербург	8389,7	3,8	606	1,4
Красноярский край	7521,7	3,4	351,5	0,8
Забайкальский край	7046,9	3,2	374,2	0,9
Республика Башкортостан	6747,2	3,0	159,7	0,4
Тульская область	6664	3,0	205,1	0,5
Томская область	5085,4	2,3	187,4	0,04

Согласно данным ведомственной статистической отчетности Федеральной службы судебных приставов России (ФССП), в 2020 году на исполнении находилось 3,6 млн исполнительных производств о взыскании задолженности с физических лиц и индивидуальных предпринимателей в пользу физических лиц (в 2019 г. – 3,78 млн исполнительных производств). Окончено и прекращено в 2020 году 1,3 млн исполнительных производств указанной категории (в 2019 г. – 1,5 млн исполнительных производств).

Общее количество исполнительных производств о взыскании задолженности с юридических лиц в пользу физических лиц в 2020 году составило 621,4 тыс. исполнительных производств (в 2019 г. – 804,8 тыс. исполнительных производств). Окончено и прекращено в 2020 году 412,3 тыс. исполнительных производств рассматриваемой категории (в 2019 г. – 569,2 тыс. исполнительных производств).

В 2020 году на исполнении находилось 12,9 млн исполнительных производств о взыскании задолженности с физических лиц в пользу кредитных организаций на сумму

838,2 млрд руб. (в 2019 г. – 4,6 млн исполнительных производства на сумму 958,4 млрд руб.). Окончено и прекращено в 2020 году 5,4 млн исполнительных производств рассматриваемой категории на общую сумму взыскания 838,2 млрд руб. (в 2019 г. – 4,6 млн исполнительных производств на сумму 958,4 млрд руб.).

4.1.1. О практике территориальных органов Роспотребнадзора обращения в суд с исками в защиту прав и законных интересов группы лиц как новой формы защиты прав потребителей

С 1 октября 2019 г. вступили в силу законодательные нормы, которыми фактически была введена совершенно новая форма судебной защиты прав потребителей, заключающаяся в возможности предъявления исков о защите прав и законных интересов группы потребителей одним инициативным лицом.

Институт групповых (или т.н. «коллективных») исков призван упростить гражданам защиту своих прав: если нарушение однотипно, не требуется каждому индивидуально проходить судебную процедуру, достаточно подать коллективный иск. От пострадавших требуется только заявить о себе и предоставить некоторые доказательства (это может быть договор, кассовый чек, выписки из медицинских документов и т. д.).

Обращение с коллективным иском возможно при наличии совокупности следующих условий:

- имеется общий по отношению к каждому члену группы лиц ответчик;
- предметом спора являются общие либо однородные права и законные интересы членов;
- в основании прав членов группы лиц и обязанностей ответчика лежат схожие фактические обстоятельства;
- использование всеми членами группы лиц одинакового способа защиты своих прав.

Правом подачи таких исков обладают в том числе, и должностные лица Роспотребнадзора на основании подпункта 7 пункта 4 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей».

Территориальные органы Роспотребнадзора активно включились в работу по судебной защите прав и законных интересов групп лиц, являющихся потребителями.

При этом в отдельных территориальных органах активная работа по подготовке исков является эффективным способом защиты прав потребителей, поскольку приводит к тому, что хозяйствующие субъекты под угрозой подачи иска возмещают причиненный потребителям вред. Например, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области вело подготовку к подаче 16 исков, однако было подано только 3, поскольку по остальным эпизодам отпали основания и требования потребителей были удовлетворены.

За период 2019–2020 гг. Роспотребнадзором было подано 15 исков в защиту прав и законных интересов группы лиц 13-ю территориальными органами Роспотребнадзора (Томская область, Свердловская область, Ростовская область, Республика Татарстан, Республика Карелия, Оренбургская область, Московская область, Кемеровская область, г. Москва, Красноярский край, Челябинская область, Якутия, Республика Крым и город Симферополь).

В 4 случаях судом отказано в их удовлетворении. Основные причины отказа – толкование особых правил возврата денежных средств, которые были приняты постановлениями Правительства в 2020 году. Суды применяют обратную силу таких нормативных правовых актов. Общая сумма заявленных требований – 8,7 млн рублей.

Поданные территориальными органами Роспотребнадзора иски в защиту прав и законных интересов группы лиц приходятся в основном на сферу услуг (культурно-развлекательные мероприятия, образовательные услуги, туристские услуги, жилищно-

коммунальные услуги, услуги общественного питания, юридические услуги, спортивно-оздоровительные услуги (фитнес)) по фактам:

– отказа от услуг в связи с распространением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19);

– причинение вреда здоровью при оказании услуг;

– обмана потребителей.

При реализации полномочий, связанных с подачей Роспотребнадзором коллективных исков, был выявлен ряд проблем, влияющих на возможность эффективно защищать интересы больших групп потребителей, оказавшихся в одинаковой юридико-фактической ситуации, если их права и интересы нарушены общим ответчиком:

1. ресурсоемкость (сложность в сборе доказательств: зачастую требуется несколько раз пересчитывать размер материальных требований, собирать новые доказательства, например о размере выставленного счета за ЖКХ, постоянно пересчитывается размер неустойки; суд откладывается каждый раз при присоединении новых потерпевших);

2. недостаточная вовлеченность потерпевших, неготовность собирать доказательства, отказ от присоединения к иску при небольшой сумме требований, в некоторых случаях сложно собрать 20 потерпевших;

3. снижение судом размера взысканной компенсации морального вреда. Например, в Оренбурге (отравление в предприятии общественного питания) из заявленных требований (почти 1,5 млн рублей) суд взыскал 230 тыс. рублей (на всех потерпевших) – по 10 тыс. рублей компенсации морального вреда взрослым и по 15 тыс. – детям. Убытки – 957 рублей на человека;

4. платежеспособность и масштаб бизнеса ответчика. Многие хозяйствующие субъекты не реагируют на поданный иск, в судебные заседания не являются и т. п.;

5. длительные сроки рассмотрения иска. Например, в Кемеровской области дело рассматривалось более 5 месяцев. В каждом судебном заседании возникала необходимость предоставлять дополнительные доказательства. Суд исследовал материалы по каждому потерпевшему.

Примеры успешной защиты группы потребителей

Управлению Роспотребнадзора по Оренбургской области удалось отстоять интересы группы лиц в количестве 21 человека, которым был причинен вред здоровью при оказании услуг общественного питания. В пользу потребителей было взыскано 346 тыс. руб., из них 230 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда пострадавшим.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области помогли защитить права сразу 25 потребителей, заявив требование о расторжении договора о подборе, бронировании и приобретении тура для группы детей и взыскании денежных средств с туроператора. По решению суда ответчик должен вернуть денежные средства каждому из потребителей в размере стоимости путевки.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Томской области выступили в защиту родителей учеников, которые заключили договор на организацию выпускного вечера для своих детей со специализированным агентством. Учитывая, что ограничения, связанные с пандемией, не позволяли проводить массовые мероприятия, от идеи проведения выпускного вечера пришлось отказаться. Однако ответчик не стал добровольно возвращать предоплату, внесенную по договору. По результатам судебного рассмотрения коллективного иска, к которому присоединился 21 человек, ответчик должен вернуть истцам уплаченные денежные средства в полном объеме, а также назначенную компенсацию морального вреда.

4.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей

Документы, принимаемые Верховным Судом Российской Федерации – постановления Пленума ВС РФ, обзоры судебной практики, подготавливаемые ВС РФ, – и другие результаты деятельности ВС РФ имеют ключевое значение в правильной квалификации нарушений законов и других общественных норм на потребительском рынке (табл. 4.2.1).

Таблица 4.2.1

Обзор правовых позиций, сформированных в судебной практике по вопросам защиты прав потребителей в 2020 году

Вывод	Номер пункта
1	2
Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 14.10.2020)	
Требование потребителя о возврате технически сложного товара, в котором по истечении пятнадцати дней со дня его передачи потребителю выявлен производственный недостаток, подлежит удовлетворению, если будет установлено, что данный недостаток является существенным	Пункт 1
В соответствии с п. 6 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» при выявлении существенных недостатков товара за пределами гарантийного срока, но в течение установленного срока службы товара потребитель вправе вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы, только если его требование о безвозмездном устранении недостатков не было удовлетворено изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в двадцатидневный срок	Пункт 2
Потребитель вправе требовать возмещения убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, в размере, обеспечивающем приобретение им аналогичного товара	Пункт 3
При разрешении вопроса об ответственности импортера автомобиля за нарушение прав потребителя юридически значимым обстоятельством является установление наличия либо отсутствия в импортированном автомобиле существенного недостатка и причины его возникновения	Пункт 4
В соответствии с п. 6 ст. 24 Закона «О защите прав потребителей» при возврате товара ненадлежащего качества потребитель имеет право на возмещение уплаченных им процентов и иных платежей по договору потребительского кредита (займа), если данный кредит предоставлен ему как потребителю для приобретения этого товара	Пункт 5
Нарушение прав потребителя, имевшее место после вынесения решения суда и выразившееся в дальнейшем неисполнении обязательства продавцом, является основанием для удовлетворения иска потребителя о взыскании неустойки за период с момента вынесения решения суда и до дня его фактического исполнения, а также компенсации морального вреда и штрафа	Пункт 6
Срок для предъявления заказчиком по договору подряда требования о безвозмездном устранении существенных недостатков результата работы, в отношении которого не установлен срок службы, составляет десять лет со дня принятия результата работы	Пункт 7
Заказчик вправе отказаться от исполнения договора подряда и потребовать возмещения причиненных убытков при наличии существенных недостатков результата работы и невыполнении подрядчиком требований об их безвозмездном устранении	Пункт 8
Право на возмещение убытков и морального вреда, причиненных в результате нарушения газоснабжающей организацией условий договора по газоснабжению домовладения, принадлежит как собственнику этого домовладения, с которым заключен договор на поставку газа, так и проживающим совместно с ним членам его семьи	Пункт 9

Продолжение табл. 4.2.1

1	2
С заемщика по договору займа, заключенному с микрофинансовой организацией, не может быть взыскана денежная сумма, превышающая предельное значение полной стоимости микрозайма, определяемое Банком России в установленном законом порядке	Пункт 10
Условие договора банковского вклада, заключенного между банком и потребителем, об обязательном досудебном урегулировании споров является ничтожным как ущемляющее права потребителя	Пункт 11
По соглашению сторон кредитного договора может быть изменена очередность погашения только тех требований, которые предусмотрены ст. 319 ГК РФ. Подлежащие уплате по денежному обязательству гражданско-правовые санкции (неустойка, пеня) за неисполнение или просрочку исполнения денежного обязательства погашаются после суммы основного долга	Пункт 12
Расходы потерпевшего на проведение независимой экспертизы для определения размера ущерба являются его убытками и подлежат возмещению страховщиком сверх лимита ответственности по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств независимо от того, до или после обращения в страховую компанию была проведена эта экспертиза	Пункт 13
По общему правилу, страховое возмещение в виде ремонта должно обеспечивать сохранение гарантии на застрахованное транспортное средство.	Пункт 14
Право на штраф за отказ добровольно удовлетворить законные требования потребителя может перейти по договору цессии после его присуждения cedentu-потребителю, а также в случае, когда в результате уступки цессионарий сам становится потребителем	Пункт 15
Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 4 (2020) (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 23.12.2020)	
Участник долевого строительства вправе взыскать с застройщика возмещение убытков ввиду неисполнения обязательства, рассчитанных абстрактным методом на основании п. 2 ст. 393.1 ГК РФ, наряду с законной неустойкой, установленной ч. 2 ст. 9 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»	Пункт 19
Если условия договора долевого строительства ограничивают права участников долевого строительства, гарантированные им Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», то такие условия образуют состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ	Пункт 26
Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2020) (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 25.11.2020)	
При заключении договора добровольного страхования транспортного средства стороны вправе согласовать условие о страховании только на случай повреждения транспортного средства при управлении им определенным водителем или определенными водителями	Пункт 10
Отсутствие полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), продавце либо изготовителе при продаже товара, выполнении работ либо оказании услуг образует состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ, а не ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ	Пункт 39
Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (COVID-19) № 3 (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 17.02.2021)	
Действующим законодательством не установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров о взыскании уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств, если поездка не состоялась в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, без соблюдения которого истец не вправе обращаться с иском в суд	Вопрос 7

Продолжение табл. 4.2.1

1	2
Реализация перевозчиком предусмотренной статьей 107.2 Воздушного кодекса Российской Федерации права отказаться от исполнения договора воздушной перевозки и возратить пассажиру провозную плату с соблюдением порядка и сроков, установленных утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 06.07.2020 № 991 Положением об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, не свидетельствует о нарушении прав пассажира, в связи с чем на перевозчика не может быть возложена ответственность в виде уплаты неустойки, компенсации морального вреда и штрафа	Вопрос 11
Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (COVID-19) № 1 (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 21.04.2020)	
Признание распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) обстоятельством непреодолимой силы не может быть универсальным для всех категорий должников, независимо от типа их деятельности, условий ее осуществления, в том числе региона, в котором действует организация, в силу чего существование обстоятельств непреодолимой силы должно быть установлено с учетом обстоятельств конкретного дела (в том числе срока исполнения обязательства, характера неисполненного обязательства, разумности и добросовестности действий должника и т. д.)	Вопрос 7
Если иное не предусмотрено договором и не вытекает из его существа, такие обстоятельства, которые стороны не могли предвидеть при заключении договоров, могут являться основанием для изменения и расторжения договоров на основании статьи 451 ГК РФ, если при предвидении данных обстоятельств договор не был бы заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях	Вопрос 8
Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23.03.2021 № 57-КГ20-16-К1	
Доставка крупногабаритного товара для проверки качества – обязанность продавца	–
Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 06.04.2021 № 8-КГ21-1-К2	
При обнаружении недостатков можно потребовать от импортера вернуть деньги. Для этого покупатель должен сначала предоставить товар импортеру и только потом заявить требование о возврате денег	–
Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 15.12.2020 № 46-КГ20-19-К6	
Продавец должен вернуть деньги, если программное обеспечение товара перестало работать	–
Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации от 14.08.2020 № 307-ЭС19-24320 по делу № А56-44694/2019	
Условие договора об исчислении гарантийного срока с момента сдачи дома в эксплуатацию уменьшает период защиты прав потребителя	–
Решение Верховного Суда Российской Федерации от 22.10.2020 № АКПИ20-536	
Если региональный нормативный правовой акт обязывает носить средства индивидуальной защиты и разрешает не обслуживать нарушителей, то ретейл может пользоваться этим правом	–

Аналитические обзоры и разъяснения Верховного Суда Российской Федерации имеют практическое значение не только для потребителей, но и для Роспотребнадзора, так как именно позиция высшего судебного органа определяет финал административных споров территориальных органов Роспотребнадзора с хозяйствующими субъектами.

5. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей призвана способствовать достижению стратегической цели социально-экономического курса Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации – повышению уровня жизни населения, усилению государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации.

Под национальной системой защиты прав потребителей в Российской Федерации понимается совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей. Полномочия каждого из этих участников в рассматриваемой области специально закреплены Законом «О защите прав потребителей».

Эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей для всех участников национальной системы защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий в рамках программных документов по защите прав потребителей.

5.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации

Национальная система защиты прав потребителей имеет свой региональный уровень, на который возлагается основная ответственность за реализацию политики в области защиты прав потребителей и обеспечение прав и интересов потребителей в субъекте Российской Федерации. Региональная система защиты прав потребителей состоит из территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации (в рамках предоставленных полномочий в сфере защиты прав потребителей), органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей. Обеспечить максимальную потребительскую безопасность и необходимое соблюдение прав и интересов потребителей такая региональная система сможет только при эффективном взаимодействии всех ее участников.

Одной из форм реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации является принятие и реализация программных документов по защите прав потребителей, в рамках которых не только объединяются усилия всех заинтересованных органов и организаций по вопросам защиты прав потребителей, но и целенаправленно решаются именно региональные аспекты и проблемные вопросы в данной сфере.

Сложившаяся в настоящее время в Российской Федерации практика принятия и реализации таких программных документов, свидетельствует о необходимости дальнейшего применения и развития заложенного указанными документами принципа организации комплексного, системного подхода к совершенствованию существующих механизмов государственной и общественной защиты потребительских прав граждан на региональном уровне.

Основной целью принятия и реализации программных документов является дальнейшее совершенствование региональной системы защиты прав потребителей и ее интеграция в различные сферы потребительского рынка, а также повышение способности потребителей быстро и эффективно самостоятельно решать возникающие

проблемы с минимальным применением административного и судебного вмешательства.

По итогам заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г., Президентом Российской Федерации утвержден перечень соответствующих поручений (перечень поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС¹⁷¹).

Во исполнение подпункта «б» пункта 7 Перечня поручений и в соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, и пунктом 2 статьи 42.1 Закона «О защите прав потребителей» региональные программы по обеспечению прав потребителей утверждены и реализуются в 59 субъектах Российской Федерации: республиках Адыгея, Алтай, Башкортостан, Дагестан, Калмыкия, Карелия, Коми, Крым, Марий Эл, Саха (Якутия), Северная Осетия – Алания, Хакасия, Алтайском, Камчатском, Краснодарском, Красноярском, Пермском, Приморском, Ставропольском, Хабаровском краях, Амурской, Белгородской, Брянской, Владимирской, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Калининградской, Кемеровской, Костромской, Курской, Липецкой, Магаданской, Московской, Мурманской, Нижегородской, Новгородской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Орловской, Пензенской, Псковской, Саратовской, Сахалинской, Свердловской, Тамбовской, Тверской, Томской, Тульской, Тюменской, Ульяновской, Челябинской, Ярославской областях, г. Москве, Еврейской автономной области, Ненецком автономном и Ямало-Ненецком автономном округах.

В 18 субъектах Российской Федерации утверждены подпрограммы по обеспечению прав потребителей в рамках иных государственных программ: в республиках Бурятия, Ингушетия, Татарстан, Тыва, Кабардино-Балкарской, Карачаево-Черкесской, Удмуртской и Чувашской и Чеченской республиках, Астраханской, Калужской, Курганской, Ленинградской, Ростовской, Самарской областях, г. Санкт-Петербурге, г. Севастополе и Ханты-Мансийском автономном округе, а в 7 субъектах Российской Федерации вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ: в Республике Мордовия, Забайкальском крае, Архангельской, Воронежской, Кировской, Рязанской, Смоленской областях.

В целом в 2020 году программные документы по защите прав потребителей реализовались в 84 субъектах Российской Федерации, при этом только в одном субъекте Российской Федерации (Чукотском автономном округе) такой документ не принят.

Следует отметить, что в 2020 году в Кемеровской и Иркутской областях приняты новые региональные программы: «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе на 2020–2023 годы», «Региональная программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2020–2022 годы».

В целом при реализации программных документов по защите прав потребителей на региональном уровне возникает ряд проблем, связанных с возможностями отдельных субъектов Российской Федерации по финансированию программных мероприятий.

Разработанные Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека методические рекомендации по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей и направленные письмом от 20 октября 2017 г. № 01/14363-1715 руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации предусматривали,

¹⁷¹ Далее – Перечень поручений.

что финансирование на реализацию мероприятий программных документов предусмотрено в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственных исполнителей, соисполнителей и участников программ, за счет финансирования в рамках иных государственных и муниципальных программ регионов, а также за счет средств федеральных, областных, местных бюджетов и внебюджетных источников.

Вместе с тем только в 21 субъекте Российской Федерации предусмотрено финансовое обеспечение программных документов (программ, подпрограмм), направленных на защиту потребительских прав, а именно в:

– Новосибирской области – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 8 734 675,3 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 1 530 293,2 тыс. руб.);

– Республике Башкортостан – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2023 гг. составляет 530 670,2 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 90 021,5 тыс. руб.);

– г. Москве – общий объем финансирования программы на период 2020–2024 гг. составил 437 790, 2 тыс. руб.;

– Тюменской области – общий объем финансирования программы на период 2015–2020 гг. составляет 245 606,4 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 55 051,1 тыс. руб.);

– Свердловской области – общий объем финансирования программы на период 2019–2023 гг. составляет 99 395,2 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 22 749,9 тыс. руб.);

– Нижегородской области – общий объем финансирования на период 2019–2023 гг. составляет 18 040 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 6 020 тыс. руб.);

– Ульяновской области – общий объем финансирования программы на период 2018–2021 гг. составляет 6 898,4 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 1 500 тыс. руб.);

– Республике Крым – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2018–2020 гг. составляет 3 000,0 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 1 500 тыс. руб.);

– Алтайском крае – общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 000,0 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 500 тыс. руб.);

– Республике Северная Осетия – Алания – общий объем финансового обеспечения программы на период 2018–2020 гг. составляет 100,0 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 50 тыс. руб.).

Также в следующих субъектах Российской Федерации реализовывались подпрограммы по защите прав потребителей с финансовым обеспечением:

– в Чувашской Республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2035 гг. составляет 16 428 485,1 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 1 016,7 тыс. руб.);

– в г. Санкт-Петербурге – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2023 гг. составляет 818 609,4 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 73 100 тыс. руб.);

– в Республике Татарстан – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 59 200 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 6 372,4 тыс. руб.);

– в Чеченской Республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2024 гг. составляет 57 942,451 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 9 024,3 тыс. руб.);

– в Ростовской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 31 605,4 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 13 007,8 тыс. руб.);

– в Липецкой области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2024 гг. составляет 2 917,6 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 300 тыс. руб.);

– в г. Севастополе – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2020 гг. составляет 1 431,1 тыс. руб.;

– в Калужской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 810 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 270 тыс. руб.);

– в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре – общий объем финансового обеспечения подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 3 000,0 тыс. руб. (в 2020 г. объем финансирования составил 200 тыс. руб.);

– в Рязанской области – общий объем финансирования программных мероприятий на период 2015–2024 гг. составляет 1 500 тыс. руб.

Из анализа информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, следует, что в 2020 году финансирование программных мероприятий по защите прав потребителей было увеличено в 5 субъектах Российской Федерации: Новосибирской и Ростовской областях, в республиках Башкортостан, Татарстан и Чеченской Республике. Кроме того, в Красноярском крае в 2020 году было введено финансовое обеспечение мероприятий региональной программы по защите прав потребителей.

В рамках реализации программных документов по защите прав потребителей с целью достижения целей и решения задач предусмотрен достаточно широкий комплекс программных мероприятий, исполнителями которых выступают органы государственной власти и органы местного самоуправления субъектов Российской Федерации, а также территориальные органы федеральных органов исполнительной власти.

В 2020 году запланированные мероприятия в рамках программных документов по защите прав потребителей в субъектах Российской Федерации участниками и соисполнителями были выполнены эффективно.

Так, в Красноярском крае территориальным органом Роспотребнадзора в адрес Правительства Красноярского края неоднократно вносились обоснованные предложения о корректировке и изменении региональной программы по защите прав потребителей, в результате чего постановлением Правительства Красноярского края от 15 сентября 2020 г. № 621-п внесены изменения в постановление Правительства Красноярского края от 28 апреля 2018 г. № 220-п «Об утверждении региональной программы Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей» по ряду ключевых положений.

Важнейшим явилось изменение, касающееся ресурсного обеспечения региональной программы в части финансирования ее мероприятий, ранее не предусмотренного. В новой редакции общий объем финансирования программы за счет средств краевого бюджета в 2020 году составил 3 000,0 тыс. руб.

Произведенными изменениями запланировано также создание единого интернет-ресурса Красноярского края «Защита прав потребителей», содержащего информацию о законодательстве в сфере защиты прав потребителей, реестры общественных

организаций по защите прав потребителей Красноярского края, а также перечень экспертных организаций, осуществляющих проведение экспертиз товаров (работ, услуг), результаты проведенных экспертиз товаров (работ, услуг), образцы претензий и исковых заявлений, банк судебных решений.

Важное значение для края имеет предусмотренное новой редакцией программы вовлечение потенциала сети сенсорных информационно-справочных терминалов электронного правительства в Красноярском крае (инфоматов), расположенных на территориях муниципальных образований края. Планируется обеспечить наполнение инфоматов ссылками на единый Интернет-ресурс Красноярского края «Защита прав потребителей», официальные сайты органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей Красноярского края, федеральные сайты Роскачества, Росконтроля и др.

В 2020 году начата реализация Программы мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве, размер финансирования которой составил 437 790,2 тыс. руб.

Исполнителями программы явились девять департаментов города Москвы, Комитет общественных связей и молодежной политики города Москвы, префектуры города Москвы, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» и Управление Роспотребнадзора по г. Москве. Мероприятиями программы предусмотрен максимальный охват жителей города разных возрастов с ориентацией на социально незащищенные слои населения.

С учетом ограничений, вызванных распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), реализацию части мероприятий пришлось перенести.

Несмотря на это обстоятельство была проведена работа, в том числе посредством рабочих совещаний с участниками программы в формате видеоконференцсвязи.

Результатом совместной работы с Департаментом информационных технологий стала переработка технического задания для портала защиты прав потребителей в сети Интернет. Разработан проект портала, который содержит информационные материалы по всем сегментам потребительского рынка, предусмотрена работа информационного помощника, который в автоматизированном варианте предоставляет ответы на все интересующие вопросы потребителей, моделируя ситуации по продаже товаров либо предоставлению услуг. На портале имеется возможность создания макетов претензий и исковых заявлений. Потребителю достаточно ответить на предлагаемые вопросы для моделирования ситуации и формируется готовый шаблон претензии или искового заявления.

Кроме того, при непосредственном участии Департамента средств массовой информации и рекламы г. Москвы подготовлено к печати более 62 тысяч экземпляров брошюр.

Подготовлен «Порядок оказания консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления города Москвы», включающий модель системы консультирования потребителей в городе Москве. Модель системы консультирования потребителей включает 9 типов моделей консультирования потребителей в конкретной сфере взаимоотношений потребителя и продавца (исполнителя услуг): покупка продовольственных товаров, технически сложных товаров, покупка товаров дистанционным способом, доленое строительство, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, медицинские услуги, образовательные услуги, туристские услуги.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» в рамках мероприятий разработаны программы (в том числе курсы дистанционного обучения) по вопросам защиты прав потребителей, ориентированные на социально уязвимые категории

потребителей, которые направлены в адрес Департамента информационных технологий города Москвы для дальнейшего их размещения на портале защиты прав потребителей.

В рамках программы для выездного консультирования приобретено оборудование в виде 7 информационных ролл-ап-стендов и 20 настольных подставок для информационных материалов.

При реализации мероприятий программы, включающих в себя также пропаганду основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и с использованием сети Интернет, подготовлено 4 информационных материала для публикации в общедоступных периодических изданиях на темы: «Заказ онлайн и по телефону бытовых услуг на дом», «Дистанционная торговля», «Юридические услуги: результат не соответствует ожиданиям», «Займ онлайн». Данные материалы напечатаны в московских газетах и размещены на сайтах.

В преддверии новогодних праздников проведено интервью в эфире программы на телеканале «ТВ Центр» в программе «Настроение» на тему «Подарки от мошенников» (приобретение товаров и услуг онлайн).

Подготовлено 2 видеоролика в формате 20 секунд и 30 секунд на тему «Управление Роспотребнадзора по г. Москве предупреждает: при покупке онлайн – проверь надежность интернет-продавца» и дополнительно подготовлен анимационный ролик для размещения на уличных форматах электронной наружной рекламы.

В городе Москве вдоль крупных дорожных развязок и центральных автодорог размещены цифровые билборды, которые транслируют социальную рекламу, направленную на предупреждение нарушения прав потребителей.

В Московском метрополитене и в общественном транспорте транслируются видеоролики, предупреждающие потребителей о возможных ошибках при приобретении товаров в сети Интернет.

Разработана методика оценки уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей населения города Москвы и хозяйствующих субъектов и уровня удовлетворенности потребителей качеством реализуемых товаров, выполняемых работ и предоставляемых услуг в городе Москве.

В соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 22 августа 2018 г. № 369-п на территории Новосибирской области принята и реализуется региональная программа Новосибирской области «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018–2022 годы».

С учетом внесенных в 2020 году изменений количество мероприятий программы увеличилось с 46 до 53. Кроме того, изменился общий объем финансирования региональной программы, который составляет 8 734 675,3 тыс. руб., в ранее действующей редакции финансовое обеспечение на 2018–2020 гг. – 2 213 190,9 тыс. руб.

Также учтены предложения соисполнителя программы – Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области в части внесения целевого показателя «Удельный вес исковых заявлений в защиту прав потребителей, удовлетворенных в судебном порядке от общего числа рассмотренных судебными органами». В 2020 году выполнение мероприятий программы осуществлялось по всем четырем разделам программы.

По первому разделу программы мероприятия проводились в рамках решения задачи «Укрепление системы защиты прав потребителей».

В настоящее время в Новосибирской области сформирована и функционирует система защиты прав потребителей, включающая федеральные и региональные государственные органы власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей.

На территории Новосибирской области вопросами защиты прав потребителей занимаются более 60 органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей. На территории 35 муниципальных районов и городских округов Новосибирской области оказываются бесплатные консультации по вопросам защиты прав потребителей, проводятся горячие линии по вопросам защиты прав потребителей.

В 2020 году органами, осуществляющими защиту прав потребителей Новосибирской области, рассмотрено 91 795 обращений (на 5,1% больше, чем в 2019 г.), сумма денежных средств, возвращенных потребителям в досудебном порядке, составила 79,5 тыс. руб. Число подготовленных исковых заявлений, поданных в суд – 781.

В период пандемии и действия введенных ограничений увеличилось число обращений в сфере предоставления транспортных услуг на 56 %, туристических услуг на 40 %, медицинских услуг на 37 %, розничной торговли дистанционным способом на 32 %.

Проведено более 260 тематических горячих (прямых линий), в ходе которых проведено более 1 200 бесплатных консультаций по вопросам качества оказания туристических услуг, услуг такси и каршеринга, жилищно-коммунальных, финансовых услуг, связанных с организацией детского отдыха, качеством и безопасностью молочной продукции, а также приуроченные к Всемирному дню прав потребителей.

Также в рамках решения задачи «Укрепление системы защиты прав потребителей» осуществлялись мероприятия, направленные на улучшение качества жизни потребителей в Новосибирской области.

В рамках государственной программы «Жилищно-коммунальное хозяйство Новосибирской области» (подпрограммы «Чистая вода», «Безопасность жилищно-коммунального хозяйства») целевой показатель «Количество объектов систем водоснабжения, построенных (введенных в эксплуатацию) и реконструируемых в отчетном году» составил 12 (выполнение 100 %) и целевой показатель «Число аварий в системах централизованного водоснабжения продолжительностью более 8 часов» составил 1 043 (выполнение 100 %).

В течение года проводился мониторинг с целью объективной оценки состояния доступности предоставляемых услуг предприятиями потребительского рынка Новосибирской области инвалидам и другим маломобильным группам населения.

Выявлено 2 394 приоритетных объекта потребительского рынка, из них доступны для инвалидов различных категорий от 1 260 (для инвалидов на креслах-колясках) до 1 695 (для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата) объектов.

По разделу программы «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей» работа осуществлялась по выполнению всех мероприятий.

Так, на базе филиалов многофункциональных центров предоставления государственных услуг Новосибирской области было проведено более 196 мероприятий по информированию и консультированию потребителей специалистами органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, 41 мероприятие в рамках Всемирного дня прав потребителей.

Количество подготовленных информационных сообщений и пресс-релизов на Интернет-ресурсах и в средствах массовой информации составило 2 322 (публикации по темам: «Оплата жилищно-коммунальных услуг через связь Интернет», «Приобретение потребителем товаров с функциями смарт-устройств», «Защита прав потребителей при оплате за кредит», «Защита прав потребителей в судебном порядке в сфере финансовых услуг», «Особенности защиты прав потребителей в сфере туризма» и другие).

Количество подготовленных и распространенных печатных материалов составило 56,2 тыс. единиц (буклеты для потребителей на темы: «Финансовые услуги»,

«Юридические услуги», «Услуги ЖКХ», Услуги подвижной связи», «Дистанционный способ продажи товаров» и другие).

Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области в рамках проведения мероприятий по повышению цифровой грамотности подготовлены методические материалы (памятки, презентации в виде слайдов, видео-роликов, разработанные в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, на основе взаимодействия с Управлением Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу, государственным бюджетным учреждением Новосибирской области «Центр защиты информации Новосибирской области») по вопросам, связанным с приобретением и использованием смарт-устройств (смарт-технологий).

Исполнителями региональной программы проведено более 580 конференций, «круглых столов», семинаров, в том числе обучающих семинаров для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, по вопросам обеспечения защиты прав потребителей (большая часть в дистанционном формате).

В целях создания комфортной среды для потребителей и субъектов малого и среднего предпринимательства в 2020 году осуществляло деятельность Бюро по защите прав предпринимателей и инвесторов Новосибирского областного отделения Общероссийской общественной организации малого и среднего бизнеса «Опора России». В отчетном году был реализован проект «Кризису. НЕТ Перегрузка». За три месяца проекта реализована перегрузка предприятий различных отраслей: туризм, производство и разработка, IT-решение в сфере экологии. Кроме этого, оказана адресная поддержка более 500 предприятиям (правовая поддержка при банкротстве, в сфере интеллектуальной собственности, кредитные меры поддержки и другие).

В 2020 году исполнителями региональной программы проведены следующие мероприятия по повышению финансовой грамотности:

– мероприятия в рамках Всероссийской программы «Дни финансовой грамотности в учебных заведениях» – на 264 площадках было проведено 617 мероприятий с привлечением 306 экспертов, охват аудитории – 16,5 тыс. человек (мероприятия проведены в 30 муниципальных районах Новосибирской области, в городах Обь и Новосибирск);

– региональный этап всероссийского конкурса эссе на финансовую тематику в честь праздника «День рубля» для учащихся 7–11 классов общеобразовательных учреждений. На конкурс поступило 123 работы из 24 районов и городских округов Новосибирской области, часть тематик для написания эссе была посвящена вопросам защиты прав потребителей и мошенничества;

– II Межрегиональная конференция волонтеров финансового просвещения «Волонтеры благополучия», целью которой было создание единой площадки для взаимодействия экспертов и консультантов в области финансового просвещения, обмена опытом и выработки подходов по просвещению населения региона. В конференции приняли участие более 200 человек, приглашенные эксперты из Национального центра финансовой грамотности (г. Москва), Ассоциации развития финансовой грамотности (г. Москва), Фонда по защите прав вкладчиков и акционеров (г. Москва) и другие;

– с 16 сентября 2020 г. проходила осенняя сессия онлайн-уроков финансовой грамотности. Участие в проекте «Онлайн-уроки финансовой грамотности» предоставило учащимся старших классов из любой точки Российской Федерации получить равный доступ к финансовым знаниям, возможность «живого» общения с профессионалами финансового рынка, способствовало формированию принципов ответственного и грамотного подхода к принятию финансовых решений;

– осуществлялось размещение информации в средствах массовой информации и на сайтах органов местного самоуправления по вопросам финансовых услуг.

Также обеспечено проведение цикла 5 радиопередач по финансовой грамотности на Радио 54, в том числе с привлечением экспертов в сфере финансов, а также организовано проведение 6 выпусков просветительской новогодней викторины по финансовой грамотности.

В то же время Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в средствах массовой информации размещено 476 пресс-релизов, проведено 1 065 консультаций на рабочих местах и 309 в рамках выездных консультаций, разработано 15 методических материалов по актуальным вопросам, распространено 11 360 памяток, даны разъяснения по защите нарушенного права при рассмотрении 2 385 поступивших обращений.

В целях решения задач «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей» и «Повышение профессионального уровня кадрового обеспечения защиты прав потребителей» реализовался комплекс мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей.

Проводилась информационно-разъяснительная работа по недопущению нарушений качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В 2020 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг в отношении 19 муниципальных организаций социального обслуживания Новосибирской области. Так, в декабре 2020 года организацией-оператором по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области (ООО «Марагда») были проведены выезды в учреждения социального обслуживания в соответствии с составленным графиком для проведения наблюдения и фиксирования основных показателей, а также анкетирования получателей социальных услуг.

В июле 2020 года в рамках выполнения мероприятий программы проведен онлайн-семинар для повышения квалификации специалистов органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей. Кроме этого, в режиме дистанционного обучения органы местного самоуправления принимали участие в семинарах для участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (более 30 семинаров).

По результатам расчетов достижения целевых показателей суммарная оценка степени достижения целевых показателей составила 0,91, что характеризует высокий уровень эффективности реализации программы в 2020 году.

Постановлением Правительства Нижегородской области от 28 февраля 2019 г. № 109 утверждена государственная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области».

Мероприятия программы реализуются Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области совместно с Министерством промышленности торговли и предпринимательства, Государственным центром стандартизации, метрологии и испытаний, Торгово-промышленной палатой Нижегородской области, Государственной жилищной инспекцией Нижегородской области, Волго-Вятским главным управлением Банка России, органами местного самоуправления и другими заинтересованными структурами.

В целях выполнения плана по реализации мероприятий государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области» определены основные задачи, в которые входит:

– разработка методических рекомендаций с целью оказания содействия органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей;

- организация оперативного обмена информацией в системе органов защиты прав потребителей;
- проведение бесплатных консультаций для всех категорий граждан в целях обеспечения доступности правовой помощи в сфере защиты их прав;
- информирование населения в средствах массовой информации и на официальных сайтах в сети «Интернет» по направлениям деятельности;
- организация работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей;
- разработка, изготовление и распространение для граждан информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей;
- организация и проведение просветительных мероприятий среди учащихся учебных заведений Нижегородской области по вопросам защиты прав потребителей и основах потребительских знаний;
- разработка, тиражирование и распространение информационно-методических материалов и указаний по соблюдению обязательных требований;
- проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

В целях повышения информированности населения в сфере защиты прав потребителей в рамках мероприятий программы в 2020 году выпущен цикл телепрограмм «Знак качества» (65 телепрограмма) и «Экспертиза» (26 телепрограмм), подготовлены информационные памятки для граждан и предпринимателей: договор управления и правила содержания многоквартирных домов, чипирование товаров, продажа сложнотехнических товаров, кассовый чек, коллективные иски.

Всего изготовлено 15 000 памяток. Информационные материалы распространялись через многофункциональные центры и на просветительских мероприятиях, в т. ч. проводимых в учебных заведениях.

Кроме того, соисполнителями программы в средствах массовой информации размещено порядка 3,9 тыс. публикаций. В рамках мероприятий программы проведены бесплатные консультации для всех категорий граждан в целях обеспечения доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей. В течение отчетного года оказано 17 844 консультаций, организовано 67 «горячих линий» (в 2019 г. – 42), проведено 357 просветительских мероприятий для учащихся.

Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 г. № 107 утверждена государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан» со сроком действия 2018–2023 годы.

Цели, задачи, целевые показатели и индикаторы государственной программы сформулированы в соответствии с приоритетами Стратегии повышения качества пищевой продукции в Российской Федерации до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2016 г. № 1364-р, Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, Стратегии социально-экономического развития Республики Башкортостан на период до 2030 года, утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 20 декабря 2018 г. № 624.

Целями государственной программы являются:

- создание в Республике Башкортостан условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение уровня защищенности потребителей от товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Задачами, направленными на достижение поставленных целей, являются:

- формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Республике Башкортостан;
- повышение эффективности организации и осуществления государственного надзора в области защиты прав потребителей;
- обеспечение соблюдения прав потребителей на приобретение качественных товаров (работ, услуг).

В составе государственной программы реализуются следующие подпрограммы: «Повышение эффективности механизмов защиты прав потребителей на территории Республики Башкортостан», «Качество товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Республики Башкортостан».

В 2020 году в государственную программу внесены изменения постановлением Правительства Республики Башкортостан от 10 марта 2020 г. № 140 (увеличен общий объем финансирования государственной программы с 471 121,10 тыс. руб. до 521 670,2 тыс. руб.). Дополнительно профинансирована подпрограмма № 2 «Качество товаров (работ, услуг) на потребительском рынке», на реализацию мероприятий которой дополнительно выделено 50 549,00 тыс. руб. Указанное повышение связано с выделением дополнительных бюджетных ассигнований на осуществление мероприятий по проведению мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Республики Башкортостан.

По всем целевым показателям и индикаторам государственной программы в 2020 году достигнуты плановые значения. При этом доля качественных и безопасных продовольственных товаров в общем количестве исследуемых (по результатам проведения мониторинга качества) достигла 90,2 % вместо планируемых 76 %. Прирост количества информационных материалов в области защиты прав потребителей, размещенных в средствах массовой информации Республики Башкортостан (статьи в общественно-политических газетах, материалы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, участие ответственного исполнителя (соисполнителей) государственной программы в радио- и телепередачах), составил 17,8 % вместо запланированных 3 %. Следует отметить, что доля муниципальных образований Республики Башкортостан, в администрациях которых имеются штатные специалисты, исполняющие обязанности по защите прав потребителей, в общем количестве муниципальных образований Республики Башкортостан достигла 100 %. Прирост посещаемости населением единой республиканской базы данных о хозяйствующих субъектах, товарах (работах, услугах) и результатах лабораторных испытаний пищевой продукции информационно-аналитического портала «Открытое качество» достиг в 2020 году 84 %, вместо запланированных 5 %.

Таким образом, можно сделать вывод, что фактические значения целевых индикаторов и показателей государственной программы во много раз превысили планируемые.

В Ростовской области утверждена подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика» сроком реализации 2019–2030 годы.

Основная цель подпрограммы – создание в Ростовской области системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков для участников гражданского оборота с учетом динамики развития потребительского рынка товаров и услуг, а также способствующей увеличению оборота розничной торговли в Ростовской области.

На реализацию мероприятий подпрограммы 5 «Защита прав потребителей в Ростовской области» в 2020 году предусмотрено 13 007,8 тыс. руб. В 2020 году было заключено 24 государственных контракта на сумму 13 007,8 тыс. руб.

Губернатор Ростовской области в 2020 году увеличил финансирование подпрограммы 5 «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 10 935,0 тыс. руб. Фактическое освоение средств по состоянию на 1 января 2021 г. составило 13 007,8 тыс. руб. или 100 %.

В ходе реализации подпрограммы достижение цели и решение поставленных задач осуществляется в рамках реализации следующих основных мероприятий:

– «Укрепление региональной системы защиты прав потребителей». В рамках реализации данного основного мероприятия в 2020 году в два раза увеличено количество общественных приемных по защите прав потребителей – создано 10 общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей, в которых оказана бесплатная консультационная помощь 3 638 потребителям. Обеспечено предоставление бесплатной консультационной помощи потребителям, в том числе при составлении претензий и исковых заявлений;

– «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей».

Организовано оказание консультационных юридических услуг по обработке обращений граждан через доступный бесплатный информационный ресурс по защите прав потребителей (проконсультировано 1 632 потребителя, в том числе 174 – по письменным обращениям).

Разработаны и изданы информационно-справочные материалы по вопросам защиты прав потребителей: справочники «Защита прав потребителей в Российской Федерации», «Общие вопросы» в количестве 500 экземпляров, евробуклеты «Памятка потребителя при возврате и обмене товаров» в количестве 1 500 экземпляров, информационные настольные трансформируемые сувенирные изделия в количестве 200 штук.

Разработан и размещен в социальных сетях, а также на YouTube канале видеоконтент о системе защиты прав потребителей в Ростовской области. Всего было размещено 12 видеосюжетов на YouTube канале и 456 постов, проведено 6 конкурсов для потребителей.

Проведена работа по информационному обеспечению потребителей, в том числе по созданию и обеспечению работы веб-приложения «Чат-бот юрист» на сайте www.zppdon.ru.

В целях расширения присутствия тематики защиты прав потребителей в информационном поле проведена масштабная рекламная кампания: размещены информационные листовки в лифтах 2 028 жилых домов, изготовлен и размещен аудио ролик по защите прав потребителей на радиостанциях Ростовской области: радио «Дача» и «Европа плюс» (всего 64 выхода по 20 секунд, ежедневно в рабочие дни (кроме субботы и воскресенья), изготовлены информационные баннеры и размещены на щитах, находящихся вдоль автомобильных дорог.

Для создания условий по эффективной защите установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей проведена региональная конференция «Защита прав потребителей в Ростовской области», в работе которой приняли участие более 150 человек.

По указанному направлению «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей» проведен социологический опрос 1 500 потребителей, представителей организаций потребительского рынка Ростовской области по вопросам защиты прав потребителей в 7 муниципальных образованиях Ростовской области. Организовано публичное обсуждение результатов социологического опроса, в котором приняли участие эксперты, представители научной сферы деятельности, руководители общественных движений и организаций Ростовской области, бизнес-структур.

В ходе анализа результатов социологического исследования выявлены следующие ключевые тенденции:

– правовая грамотность населения Ростовской области находится на высоком уровне;

– система защиты прав потребителей в Ростовской области по мнению жителей, признана эффективно работающей;

– при выборе товаров жители отдают предпочтение региональным производителям. Высоко оценивают качество донской продукции.

По направлению «Мониторинг качества и безопасности товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Ростовской области» посредством проведения независимых экспертиз и сравнительных исследований на территории Ростовской области обеспечивается мониторинг качества продукции, реализуемой в торговых объектах региона. Темп роста количества исследований в 2020 году увеличился в 7,5 раз, лабораторные исследования различных групп товаров, как продовольственных, так и непродовольственных, а также различных видов услуг проведены в отношении 1 000 образцов различных товаров.

Результаты исследований направлены в контролирующие органы, предприятиям – производителям некачественной продукции, предприятиям, оказывающим некачественные услуги, реализующим некачественные товары, для принятия мер по усилению производственного контроля и проведению работы по улучшению качества продукции.

Данное основное мероприятие направлено на обеспечение дополнительных гарантий реализации прав потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке области.

В 2020 году на территории Чувашской Республики действовала подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» государственной программы Чувашской Республики «Экономическое развитие Чувашской Республики», утвержденной постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 05 декабря 2018 г. № 496.

Объем финансирования подпрограммы за счет средств республиканского бюджета Чувашской Республики в 2020 году составил 1 016,7 тыс. руб., из них на реализацию мероприятия 4 «Развитие кадрового потенциала» направлено 374,0 тыс. руб., на реализацию мероприятия 5 «Развитие доступной и эффективной системы защиты прав потребителей» направлено 642,7 тыс. руб.

Одним из основных направлений подпрограммы в 2020 году явилось мероприятие 5 «Развитие эффективной и доступной системы защиты прав потребителей», во исполнение которого в соответствии с заключенными государственными контрактами подготовлены и выданы в эфир 14 телепередач, посвященных защите прав потребителей, и 7 роликов социальной рекламы, формирующей у населения навыки рационального потребительского поведения в сферах торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения.

Издано более 1 000 экземпляров брошюр, посвященных защите прав потребителей в сферах оказания жилищно-коммунальных, медицинских и транспортных услуг, которые доведены до потребителей в ходе мероприятий, проводимых Управлением Роспотребнадзора по Чувашской Республике и Минэкономразвития Чувашии, а также через многофункциональные центры республики.

В рамках взаимодействия информация об организациях, в которых выявлены нарушения в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, предоставляется Управлением Роспотребнадзора по

Чувашской Республике в Минэкономразвития Чувашии для формирования и ведения базы данных о недобросовестных производителях и продавцах и размещения на официальном сайте органов исполнительной власти Чувашской Республики в разделе «Защита прав потребителей».

В 2020 году Минэкономразвития Чувашии совместно с Управлением Роспотребнадзора по Чувашской Республике проведены мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания в сфере потребительского рынка, совершенствование потребительских знаний:

– 19 семинаров и совещаний по вопросам регулирования деятельности в сфере потребительского рынка;

– мастер-классы, выставки в рамках межрегионального фестиваля кулинарного искусства «Гостеприимная Чувашия»;

– командные конкурсы профессионального мастерства среди поваров, парикмахеров, визажистов и фотографов;

– 3 заседания Координационного совета по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики.

Во исполнение мероприятия 4 «Развитие кадрового потенциала» с целью наполнения рынка Чувашской Республики конкурентоспособными высококачественными услугами, повышения престижа деятельности в сфере бытового обслуживания населения проведен республиканский конкурс «Лучший по профессии» среди специалистов сферы бытового обслуживания населения. В рамках мероприятия проведены конкурсы профессионального мастерства среди парикмахеров, визажистов и фотографов. Всего в конкурсах приняли участие 30 специалистов, как профессионалов, так и учащихся профильных средних специальных образовательных учреждений Чувашской Республики.

Во исполнение подпункта «а» пункта 7 Перечня поручений с целью координации работы по защите прав потребителей на региональном уровне в 82 субъектах Российской Федерации при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы (межведомственные координационные советы, координационные советы) с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества, иных органов и организаций в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учётом прав потребителей.

Так, постановлением Правительства Камчатского края от 21 августа 2020 г. № 344-П образован Межведомственный совет по вопросам защиты прав потребителей в Камчатском крае.

Совет является постоянно действующим координационно-совещательным органом, образованным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей в Камчатском крае, а также для обеспечения согласованных действий исполнительных органов государственной власти Камчатского края, территориальных федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных

объединений потребителей, отделения по Камчатскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации и иных организаций.

Основной целью Совета является повышение эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей в Камчатском крае.

К основным задачам Совета относятся:

– формирование единых подходов к реализации государственной политики по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей, разработка совместных мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, формирование комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением жителей Камчатского края товарами (работами, услугами) надлежащего качества и безопасными для жизни, здоровья;

– совершенствование системы информационного обеспечения населения, производителей и лиц, реализующих товары и услуги на территории Камчатского края, в сфере защиты прав потребителей.

Приоритетными направлениями деятельности в сфере защиты прав потребителей в отчетный период определены первоочередные меры, призванные повысить гарантированный уровень защиты прав потребителей и минимизацию соответствующих рисков (для жизни, здоровья и имущества потребителей), в первую очередь в таких областях гражданских правоотношений, как сфера финансовых, туристских, медицинских услуг, услуг связи, образования и перевозки граждан различными видами транспорта, а также розничной продажи товаров (продукции), в том числе через сеть Интернет.

Взаимодействие всех ветвей власти в Камчатском крае позволяет выявить наиболее актуальные проблемы, с которыми приходится сталкиваться потребителям, обозначить перспективные направления деятельности, что способствует снижению количества правонарушений на потребительском рынке и наибольшей защищенности всех потребителей, повышению потребительской грамотности граждан.

Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 19 апреля 2018 г. № 269 создан Координационный совет по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей в Республике Татарстан.

В 2020 году на заседании Координационного совета затронуты вопросы, связанные с организацией работы органов местного самоуправления по защите прав потребителей, а также реализацией полномочий по защите прав потребителей муниципальными органами власти. Включенность органов муниципальной власти в защиту прав потребителей крайне важна, поскольку именно на местах можно увидеть реальные трудности, с которыми сталкиваются жители тех или других районов на потребительских рынках.

По итогам заседания Координационного совета всем заинтересованным ведомствам даны поручения, результаты выполнения которых были озвучены на заседании Координационного совета: Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан разработало 12 методических материалов по основополагающим требованиям законодательства в сфере защиты прав потребителей, проведены 4 обучающих семинара, на которых обучены специалисты из 45 муниципальных образований. Проведен семинар по вопросам защиты прав потребителей с сотрудниками отделов потребительского рынка/торговли и бытового обслуживания исполнительных комитетов Зеленодольского, Елабужского, Нижнекамского, Альметьевского районов, г. Казани и г. Набережные Челны. Все информационно-методические материалы были дополнительно направлены в системе электронного документооборота для использования в работе.

Во все муниципальные образования Республики Татарстан направлены информационно-раздаточные материалы по вопросам защиты прав потребителей для

дальнейшего их распространения, в том числе газета «Вестник потребителя Татарстана», и буклеты по актуальным темам в сфере защиты прав потребителей в количестве более 85 000 экземпляров.

В периодических печатных районных и городских средствах массовой информации в каждом муниципальном образовании Республики Татарстан в 2020 году размещены информационные статьи на двух государственных языках общим тиражом более 1 млн 800 тыс. экземпляров.

В соответствии с поручениями Координационного совета Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан осуществлялся контроль за размещаемой на сайтах муниципальных образований информацией.

Для создания благоприятных условий по обеспечению прав потребителей в Ставропольском крае создана комиссия во главе с губернатором края.

Комиссия организует эффективное взаимодействие органов исполнительной власти с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными учреждениями Банка России, региональными и местными общественными объединениями потребителей, бизнес-сообществами и иными организациями по вопросам обеспечения защиты прав потребителей, создает благоприятные условия для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, а также готовит предложения по реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей.

В 2020 году состоялось заседание комиссии, на котором рассмотрены следующие вопросы: «О реализации мероприятий краевой программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 годы», «Об организации питания в общеобразовательных организациях Ставропольского края», «Состояние финансовой доступности и развитие безналичных расчетов в Ставропольском крае», «О реализации в Ставропольском крае проекта «Школа грамотного потребителя».

В Хабаровском крае создан координационно-совещательный орган по обеспечению прав потребителей – Межведомственный координационный совет по вопросам защиты прав потребителей при губернаторе Хабаровского края.

В 2020 году проведено 3 заседания Межведомственного координационного совета.

На заседаниях Совета рассмотрены вопросы:

- о дистанционной торговле на территории Хабаровского края (обобщение административной практики);
- обеспечения качества и безопасности при оказании услуг предприятиями жилищно-коммунального хозяйства;
- защиты прав потребителей при оказании медицинских услуг, в т. ч. категории пенсионеров;
- повышения финансовой грамотности населения (работа с обращениями потребителей финансовых услуг);
- сводный отчет о реализации мероприятий региональной программы по обеспечению прав потребителей в 2019 году.

В рамках работы координационного органа выработаны общие подходы всех ветвей региональной системы защиты прав потребителей по решению проблем, связанных с защитой прав потребителей.

5.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления

В соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного

самоуправления в Российской Федерации»¹⁷² основным содержанием местного самоуправления как формы публично-территориальной организации граждан является решение вопросов местного значения. При этом, используя полномочия, предоставленные Законом «О защите прав потребителей», органы местного самоуправления обеспечивают оперативную, эффективную и действенную защиту прав и законных интересов граждан по месту их жительства.

Следует отметить, что органы местного самоуправления¹⁷³ (ОМС) занимают особое место в национальной системе защиты прав потребителей, поскольку действуют на уровне, наиболее приближенном к населению.

В соответствии с действующим законодательством осуществление функций по защите прав потребителей на муниципальном уровне остается исключительно в качестве права ОМС, а не их безусловной обязанностью, и в настоящее время указанная функция реализуется ими в добровольном порядке при наличии собственных материальных ресурсов и финансовых средств.

В силу положений статьи 44 Закона «О защите прав потребителей» на территории муниципальных образований ОМС в целях защиты прав потребителей вправе:

- рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды ОМС незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Так, согласно информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, в 2020 году в ОМС поступило на рассмотрение 401 012 обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (в 2019 г. – 372 439), из них доля письменных обращений составила 63 % (252 637), а устных – 52 % (148 375).

По сравнению с 2019 годом количество обращений, поступивших в 2020 году в ОМС, увеличилось на 28 573 обращений (7,1 %).

Наибольшее количество обращений поступило в ОМС Челябинской области (72 967), г. Москвы (19 980), Белгородской области (19 413), Новосибирской области (18 154), Саратовской области (14 628), Новгородской области (13 817), Красноярского края (10 822), Мурманской (10 508) и Свердловской областей (6 456).

На протяжении последних лет большая часть всех обращений, поступивших в ОМС, приходится на сферу оказания услуг – 220 557 обращений, или 55 % от общего количества поступивших обращений, на нарушения в сфере торговли – 180 455 обращений граждан или 45 %.

В 2020 году устные консультации по вопросам защиты прав потребителей, включающие вопросы продажи товаров, оказания бытовых, коммунальных, медицинских, финансовых и иных услуг, получили более 210 000 человек (в 2019 г. – 195 260 человек). Наибольшее количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей провели специалисты ОМС Ростовской области (44 982), Хабаровского края (30 073), Новгородской (8 814), Волгоградской (5 158) и Ленинградской (3 884) областей.

¹⁷² далее – Федеральный закон № 131-ФЗ.

¹⁷³ далее – ОМС.

Наряду с консультированием потребителей с целью содействия досудебному урегулированию споров ОМС в 2020 году, проводилась работа по информированию представителей хозяйствующих субъектов о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей: дано более 15 000 разъяснений и консультаций продавцам (исполнителям) по применению законодательства о защите прав потребителей. Количество подобных консультаций, проведенных ОМС в 2020 году, по сравнению с 2019 годом практически осталось на прежнем уровне.

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами ОМС с хозяйствующими субъектами, более чем по 5 000 обращений, что составляет около 33 % от числа принятых, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке.

Для обеспечения широкой пропаганды законодательства о защите прав потребителей ОМС в субъектах Российской Федерации проведено более 16 500 тематических мероприятий (выступления на радио и телевидении, размещение информационных материалов в местных печатных изданиях, сети Интернет и на официальных сайтах органов местного самоуправления), связанных с информированием населения по вопросам защиты прав потребителей, что на 2 500 мероприятий больше по сравнению с 2019 годом.

Практический опыт информационно-консультационной работы с потребителями показал, что другой действенной формой в работе с потребителями наряду с консультированием является оказание непосредственной помощи в составлении письменных претензий к продавцу (исполнителю), а также непосредственно составление проектов исковых заявлений с целью восстановления нарушенных потребительских прав.

Так, согласно статистическим данным, с целью содействия в защите нарушенных потребительских прав граждан в 2020 году в порядке досудебного урегулирования спора ОМС оказана помощь в составлении 64 300 досудебных претензий (в 2019 г. – 60 463 претензии), а также подготовлено порядка 6 100 проектов исковых заявлений (в 2019 г. – 5 413 проекта исковых заявлений).

В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 74 300,0 тыс. руб. (2019 г. – 48 850 тыс. руб.) (рис. 5.2.1).

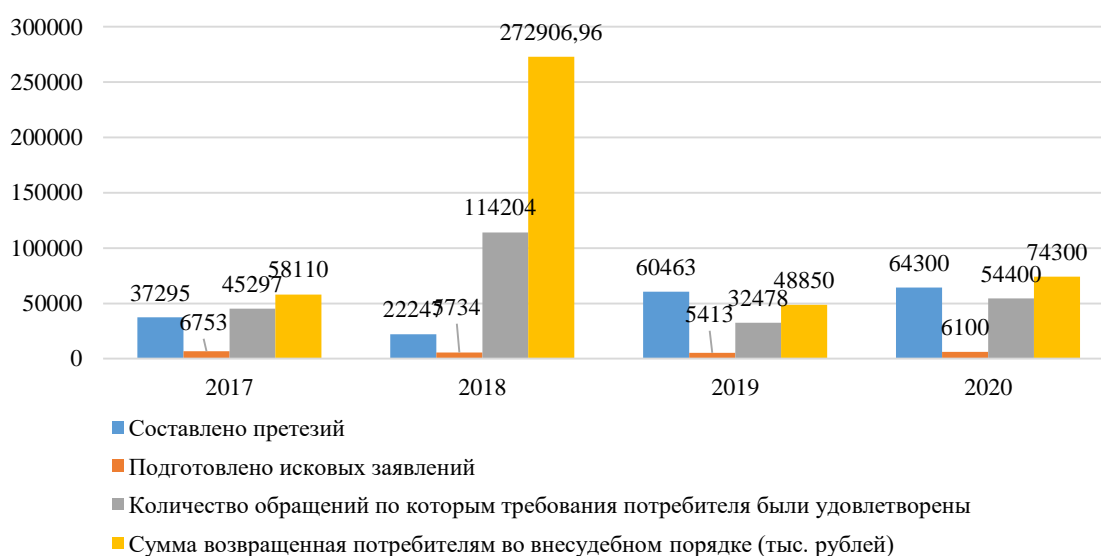


Рис. 5.2.1. Данные о количестве подготовленных документов для досудебного и судебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления

Наибольшее количество поданных исковых заявлений ОМС в защиту конкретного потребителя составило в Новосибирской области – 727 исковых заявлений (на 64 % больше, чем в 2019 г.), Свердловской области – 271 исковое заявление, Мурманской области – 228 исковых заявлений, Красноярском крае – 139 исковых заявлений и Волгоградской области – 115 исков.

В порядке ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» в части информирования контролирующих (надзорных) органов за 2020 год в территориальные органы Роспотребнадзора ОМС направлено 420 (в 2019 г. – 381) извещений о выявлении по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления функционируют в 24 субъектах Российской Федерации (в 2019 г. – в 22), или в 145 муниципальных образованиях, в количестве 73 самостоятельных подразделений.

Важным инструментом выявления и распространения лучших практик является рейтинг деятельности органов местного самоуправления по обеспечению защиты прав потребителей. Основа рейтинга – это оценка числа данных консультаций; количества потребительских споров, урегулированных во внесудебном порядке; числа составленных претензий; подготовленных исковых заявлений в суд; наличие принятых программ по защите потребителей, организация просветительской работы; организация работы межведомственных комиссий по защите прав потребителей и пр.

Так, в 2020 году Департаментом потребительского рынка Ростовской области проведена рейтинговая оценка деятельности администраций городов и районов области.

По итогам проведенной рейтинговой оценки работа 25 муниципальных образований признана «эффективной», 25 муниципальных образований «удовлетворительной» и в 5 муниципальных образованиях работа по обеспечению защиты прав потребителей велась «неэффективно».

Безусловным лидером по организации самостоятельных отделов по защите прав потребителей в муниципальных образованиях в 2020 г. являлась Ростовская область, в которой самостоятельные отделы по защите прав потребителей организованы в 55 муниципальных образованиях.

Также на протяжении последних пяти лет показателен эффективный опыт работы органов местного самоуправления в Ставропольском крае, в котором функционируют 20 самостоятельных отделов по защите прав потребителей. В Воронежской области функционируют 7 таких отделов.

Следует отметить, что в 2020 г., как и в предшествующие годы, в субъектах Российской Федерации в органах местного самоуправления функции по защите прав потребителей в основном осуществлялись специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

В 2020 году приняты и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей в 21 субъекте Российской Федерации: Саратовской области (40), Свердловской области (26), Кемеровской области (27), г. Санкт-Петербурге (23), Ульяновской области (22), Республике Башкортостан (20), Республике Марий Эл (17), Белгородской области (14), Амурской области (13), Новгородской области (12), Волгоградской области (7), Воронежской области (4), Ленинградской области (4), Вологодской области (3), Курской области (3), Республике Крым (1), Тюменской области

(1), Самарской области (1), Тамбовской области (1), Иркутской области (1) и Чукотском автономном округе (1).

При этом в 4 субъектах Российской Федерации – городе Санкт-Петербурге, Республике Марий Эл, Воронежской и Иркутской областях – принятые муниципальные программы имеют финансовое обеспечение за счет средств местного бюджета муниципальных образований.

Вместе с тем, в отсутствие муниципальных программ по защите прав потребителей в 64 субъектах Российской Федерации в целях реализации полномочий по защите прав потребителей ОМС разработаны комплексные планы по защите прав потребителей и подпрограммы в рамках иных муниципальных программ, включающие в себя задачи и мероприятия по защите прав потребителей.

Особое значение имеет взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с ОМС в рамках заключенных соглашений, целью которых является определение порядка взаимодействия с целью координации деятельности по развитию правовой грамотности потребителей, субъектов предпринимательской деятельности, по пресечению фактов нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей на территориях муниципальных образований.

Так, Управлением Роспотребнадзора по Забайкальскому краю взаимодействие с органами местного самоуправления осуществляется на основе соглашений с администрациями муниципальных районов, городских округов, городских поселений, которые заключены со всеми муниципальными образованиями.

В рамках данных соглашений стороны осуществляют совместное консультирование граждан, принимают участие в соответствующих образовательных и просветительных программах; проводят совместные рабочие встречи, совещания, конференции по вопросам защиты прав потребителей, обучение специалистов муниципальных образований, тематических семинаров для потребителей и субъектов предпринимательской деятельности.

Соглашениями также установлен порядок взаимодействия при передаче органами местного самоуправления в Управление обращений, по которым требуется проведение контрольно-надзорных мероприятий, мер административного реагирования.

В 2020 году в органы местного самоуправления Забайкальского края с обращениями на нарушение прав потребителей обратилось 5 978 потребителей, что в 3,5 раза больше, чем в 2019 году (1 610 обращений). Кроме того, было проведено 8 718 консультаций, что также в 3,5 раза больше чем в 2019 году (2 432 консультации).

Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу заключено 34 Соглашения о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей с главами администраций городских, муниципальных округов и муниципальных районов.

В 2020 году в рамках 13-ти муниципальных программ «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей» реализовались программные мероприятия, направленные на защиту потребительских прав населения области.

Органами местного самоуправления проводятся обследования предприятий торговли, бытового обслуживания и общественного питания на предмет соблюдения правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей с последующим информированием органов надзора, включая территориальный орган Роспотребнадзора, об имеющихся на объектах потребительского рынка нарушениях.

В 2020 году всего проведено 3 087 мероприятий по просвещению граждан по вопросам правоприменения потребительского законодательства, направленных на формирование потребительской культуры и соответствующего правового поведения, которые в 2020 году в связи с введением на территории области ограничительных мер

по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19) были проведены в основном в дистанционном формате.

Органами местного самоуправления Кемеровской области – Кузбасса гражданам оказано свыше 6 500 консультационных услуг.

По-прежнему объектом особого внимания остается сфера торговли – 4 227 обращений, или 62,6 % от общего количества поступивших от потребителей вопросов, озвученных в жалобах и при консультировании. В основном нарушались права потребителей при продаже технически сложных товаров бытового назначения, мебели, обуви, швейных и меховых изделий, алкогольной продукции, продуктов питания, детских игрушек, угля. В сфере оказания услуг наибольшее число обращений потребителей составляют жалобы на некачественное изготовление мебели, ремонт и техническое обслуживание бытовой техники, радиоэлектронной аппаратуры, нарушение сроков при оказании услуг (выполнении работ), на предоставление коммунальных, бытовых услуг ненадлежащего качества. Актуальными для граждан остаются вопросы, связанные с предоставлением кредитных услуг и сопутствующих им услуг страхования, а также оказанием услуг связи, в частности подключением операторами связи платного контента без согласия потребителя.

При этом отличительной особенностью в 2020 году явилась заинтересованность потребителей в вопросах исполнения требований санитарного законодательства в связи с установлением на территории региона режима «Повышенная готовность» для недопущения дальнейшего распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

В Саратовской области текущую работу с населением по вопросам защиты прав потребителей в структуре администраций муниципальных образований области осуществляют специалисты по защите прав потребителей.

В 2020 году защита прав потребителей на территории всех муниципальных образований Саратовской области проводилась в рамках системных мероприятий муниципальных программ по защите прав потребителей (40), планов мероприятий с целью обеспечения системной защиты прав потребителей (2).

Задачами указанных программ стали: формирование системы обеспечения эффективной защиты прав потребителей в муниципальных районах; содействие повышению правовой грамотности и информированности населения муниципальных районов по вопросам защиты прав потребителей; повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке муниципальных районов; стимулирование повышения качества продукции, товаров и услуг, предоставляемых на потребительском рынке районов.

Следует отметить, что территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Саратовской области являются исполнителями муниципальных программ по защите прав потребителей, входят в составы советов (комиссий) по защите прав потребителей, которые созданы и действуют на территориях муниципальных районов области. В рамках указанных комиссий (советов) в соответствии с утвержденными планами проходят заседания, на которых рассматриваются наиболее актуальные вопросы, касающиеся потребительского рынка территорий.

В 2020 году органами местного самоуправления было рассмотрено 14 628 обращений граждан. На площадках администраций муниципальных образований области в ходе личного приема глав администраций и проведения 4 тематических «горячих линий», за консультациями обратилось 2 811 граждан.

В рамках рассмотрения обращений, проведения информационно-просветительских мероприятий была оказана практическая помощь в составлении 12 проектов исковых заявлений и 440 претензий в адреса хозяйствующих субъектов с соответствующими требованиями.

В судебные органы направлено 14 исковых заявлений о прекращении противоправных действий со стороны индивидуальных предпринимателей в части реализации товаров (одежда, обувь, мебель), выполнения работ с нарушением обязательных требований законодательства Российской Федерации. По результатам рассмотрения 12 гражданских дел, иски удовлетворены.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Саратовской области органами местного самоуправления направлено 26 писем, содержащих информацию о признаках нарушения обязательных требований, по результатам рассмотрения которых проведено 16 проверок и в отношении виновных лиц применены меры административного воздействия.

Органами местного самоуправления Свердловской области в 2020 году программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей реализовывались в 86 из 94 муниципалитетах.

В органы местного самоуправления в 2020 году поступило 6 456 письменных обращений граждан и оказано 11,6 тыс. консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей, а также проведено 543 мероприятия в средствах массовой информации, посвященных вопросам защиты прав потребителей.

Кроме того, специалистами, выполняющими функции по защите прав потребителей муниципальных образований в Свердловской области, оказана правовая помощь в составлении 271 иска потребителям по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей.

5.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей

Эффективная защита интересов потребителей является важным правовым институтом в Российской Федерации. Вопросы защиты прав потребителей всегда имели приоритетное значение для законодателя и правоприменителей, а в неблагоприятных санитарно-эпидемиологических условиях, негативно влияющих на развитие рынка товаров и услуг, они приобрели особую социальную значимость.

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом, деятельность которых осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» и соответствующими уставами.

Осуществление эффективной государственной политики в сфере защиты прав потребителей напрямую зависит от активного развития и взаимодействия органов государственной власти, бизнеса и общественных потребительских организаций.

Согласно положениям статьи 45 Закона «О защите прав потребителей» общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих

фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;

– распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей;

– вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

– вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

– обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

– обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

– участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Так, по информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации, в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2021 г. содержатся сведения о 1 436 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей, тогда как в 2019 году таких организаций было зарегистрировано 1 931 (рис. 5.3.1).

Практически половина от всех общественных объединений потребителей зарегистрирована в Центральном и Приволжском федеральных округах 685 организаций (в 2019 г. – 976 организаций), в Сибирском федеральном округе находятся 209 организаций (в 2019 г. – 215 организаций), в Северо-Западном федеральном округе – 185 организаций (в 2019 г. – 195 организаций), в Южном федеральном округе – 145 организаций (в 2019 г. – 123 организации), в Уральском федеральном округе – 108 (в 2019 г. – 117 организаций), в Дальневосточном и Северо-Кавказском федеральных округах – по 57 организаций (в 2019 г. – 253 и 60 соответственно).

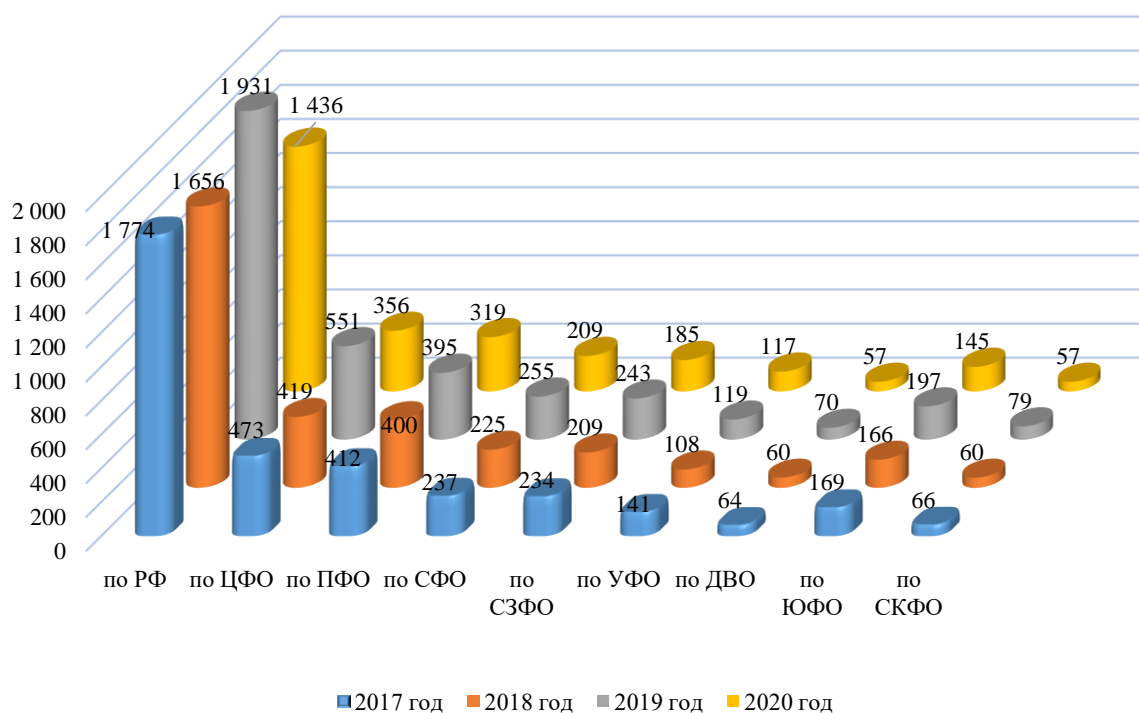


Рис. 5.3.1. Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России за 2017–2020 гг.

Как видно из рис. 5.3.1, за 2020 год количество зарегистрированных в Минюсте России общественных объединений значительно снизилось. Данное снижение обусловлено событиями последних месяцев (закрытие границ и приостановка авиасообщения, замедление международной торговли, увеличение сроков поставки товаров, продолжительная самоизоляция персонала сферы торговли и услуг, адаптация бизнеса к изменившимся условиям работы после вынужденного простоя и т. д.), повлекших за собой ряд негативных последствий не только для потребителей, но и для общественных организаций, которые из-за ограничительных мер не могли осуществлять свою работу с гражданами и, как следствие этого, были вынуждены прекратить свою деятельность.

Вместе с тем взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) в субъектах Российской Федерации обеспечивается через функционирование консультативно-совещательных органов по защите прав потребителей, созданных при территориальных органах Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, а также посредством заключенных территориальными органами Роспотребнадзора соглашений о взаимодействии с общественными объединениями потребителей.

По состоянию на конец 2020 года на территории Российской Федерации действовали 68 Консультативных советов по защите прав потребителей, созданных при территориальных органах Роспотребнадзора, в состав которых входят представители различных общественных объединений потребителей. В 79 субъектах Российской Федерации взаимодействие между территориальными органами Роспотребнадзора и общественными объединениями потребителей обеспечивалось через заключенные соглашения.

Между тем работа по взаимодействию с общественными организациями ведется и через иные совещательные органы, созданные в 14 субъектах Российской Федерации,

таких как республики Алтай, Коми, Тыва, Марий Эл и Карачаево-Черкесская Республика, Архангельская, Владимирская, Иркутская, Курганская, Новгородская, Новосибирская и Тюменская области, Краснодарский край и Еврейская автономная область, куда помимо представителей территориальных органов Роспотребнадзора входят и общественные организации.

Из представленной информации о деятельности территориальных органов Роспотребнадзора по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) следует, что в 81 субъекте Российской Федерации соответствующими территориальными органами Роспотребнадзора общественным объединениям потребителей оказывается информационно-методическая и организационная помощь.

Однако в 4 субъектах Российской Федерации – в Карачаево-Черкесской и Чеченской республиках, Ненецком и Чукотском автономных округах – общественные объединения, деятельность которых направлена на защиту прав потребителей, отсутствуют. Вместе с тем территориальными органами Роспотребнадзора в указанных субъектах ведется информационная работа, направленная на создание общественных организаций.

Основная работа общественных организаций сосредоточена на консультировании населения по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в урегулировании споров в досудебном порядке, составлении исковых заявлений, защите прав и законных интересов потребителей в судебных инстанциях.

Так, за отчетный период общественными организациями было проведено 1 036 мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности населения и профилактику правонарушений в приоритетных сферах деятельности в рамках совместных «горячих линий», «круглых столов», оказано 42 525 юридических консультаций, рассмотрено 54 742 обращения потребителей, оказана помощь в сборе и предоставлении доказательств, в том числе проведено 1 340 потребительских экспертиз и 144 лабораторных исследований продовольственных товаров по физико-химическим показателям и показателям безопасности. Также за отчетный период общественными организациями было подготовлено 53 752 претензии, в досудебном порядке 3 078 потребителям возвращены денежные средства на сумму 54 508 тыс. руб.

Общественными организациями была оказана консультативная помощь в подготовке 12 813 исковых заявлений в суд в целях защиты прав потребителей, а также 31 исковое заявление в суд в защиту неопределенного круга лиц; в 254 случаях общественные организации обеспечили представительство интересов потребителей в суде. По результатам решения судов в пользу потребителей взыскано около 39,009 тыс. руб.

В 2020 году общественными организациями в Управление Роспотребнадзора по Астраханской области было направлено 285 обращений, содержащих информацию о фактах нарушений прав потребителей, выявленных при осуществлении общественного контроля в предприятиях торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, по результатам рассмотрения которых в адрес индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, допустивших указанные нарушения Управлением Роспотребнадзора по Астраханской области вынесено 828 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

На территории Краснодарского края зарегистрировано 29 общественных организаций по защите прав потребителей, из них только с 12 общественными объединениями Управлением заключены соглашения о взаимодействии и сотрудничестве:

– Краснодарская краевая Ассоциация по защите прав потребителей;

- Новороссийская городская общественная организация «Центр защиты прав потребителей»;
- Общество защиты прав потребителей района;
- Адлерская общественная организация по защите прав потребителей;
- Комитет по защите прав потребителей и предпринимателей Краснодарского края;
- Общественная организация «Общество защиты прав потребителей Ахтырского городского поселения»;
- Северская районная общественная организация «Общество защиты прав потребителей»;
- Краснодарская краевая общественная организация «Комитет по защите прав потребителей»;
- Краснодарская краевая общественная организация по защите прав потребителей;
- Совет местного отделения «Объединение потребителей России» в г. Краснодаре;
- Краснодарская региональная общественная организация «Объединение потребителей Краснодарского края»;
- Краснодарская региональная общественная организация по содействию защите прав заемщиков «Рупор».

Взаимодействие между Управлением и общественными организациями, занимающимися защитой прав потребителей, осуществляется в рамках региональной программы по защите прав потребителей Краснодарского края посредством координации их действий в рамках работы Краевого координационного совета, функционирующего при Управлении Роспотребнадзора по Краснодарскому краю.

В 2020 году общественными объединениями, занимающимися вопросами защиты прав потребителей на территории Краснодарского края, проведена следующая работа:

- рассмотрено 2 074 обращения граждан;
- по обращениям потребителей дано 1 290 консультаций;
- составлено 244 претензии к недобросовестным продавцам и исполнителям услуг;
- компенсировано материального ущерба на сумму 24 184 тыс. руб.;
- подготовлено 85 исковых заявлений в суды в защиту прав потребителя;
- организовано проведение 33 экспертиз;
- опубликовано 6 материалов в СМИ.

Для координации действий, связанных с соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю 23 марта 2005 г. на основании решения, принятого на заседании круглого стола, создан и постоянно осуществляет свою деятельность Краевой координационный совет, в состав которого вошли представители органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также представители общественных объединений потребителей Краснодарского края.

Однако в 2020 году в связи со сложившейся санитарно-эпидемиологической обстановкой на основании приказа руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 6 февраля 2020 г. № 66 «О плане неотложных мероприятий по предупреждению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19) в Роспотребнадзоре» были введены ограничения, в связи с чем все публичные мероприятия, в том числе заседания Краевого координационного совета при Управлении Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, не проводились.

В г. Санкт-Петербурге зарегистрировано более 70 общественных организаций потребителей, из них активно осуществляют свою деятельность 25 организаций; 9 объединены в 2 ассоциации: Ассоциацию региональных общественных организаций «Выбор потребителя» – 4 организации и Межрегиональную ассоциацию общественных объединений потребителей «Северо-Запад» – 5 организаций.

Основной формой сотрудничества Управления Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу с общественными объединениями потребителей являются соглашения о сотрудничестве, направленные на организацию совместной деятельности по информированию, консультированию потребителей, а также участие в судебной защите. Управлением с 16 общественными организациями заключены соглашения о взаимодействии и сотрудничестве.

Общественными организациями Санкт-Петербурга в 2020 г.:

– дано 17 627 консультаций потребителям, составлено 156 претензий, проведено 1 235 экспертиз оценки качества товаров и услуг;

– направлено 108 исков в суды в защиту потребителей, из них 9 в защиту неопределенного круга потребителей, при этом судами по 46 искам вынесены положительные решения в пользу потребителей, сумма денежных средств, возвращенных в судебном порядке, составила 4 800 тыс. руб.;

– направлены в Управление извещения о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества на основании жалоб потребителей;

– проведены Дни открытых дверей к Всемирному дню защиты прав потребителей, европейской недели качества совместно с общественной приемной «Единая Россия» для жителей Санкт-Петербурга;

– подготовлены и выпущены методическое пособие «Сборник памяток и рекомендаций. Как защитить себя в конкретных жизненных ситуациях», «Справочник потребителя 2020» в электронном виде на CD-диске в количестве 4 000 экз., тематические брошюры и памятки в различных сферах деятельности: услуги связи, финансовые, медицинские, транспортные услуги, услуги ЖКХ, услуги торговли и общественного питания, а также информационно-справочные издания «Потребитель и его права», «Ваш проводник в мире финансов», «Порядок оплаты коммунальных услуг», «Раскрытие информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», «Права и обязанности потребителя при получении коммунальных услуг», «В каких случаях возможен перерасчет платы за коммунальные услуги», «Банковские и финансовые услуги», «Финансовый путеводитель для населения Санкт-Петербурга», брошюры «Азбука потребителя»;

– проведено 27 информационно-обучающих и методических семинаров на темы: «Как потребителю коммунальных услуг защитить свои права?», «Оценим работу управляющей компании», «Порядок начисления платы за отопление», «Актуальные проблемы защиты прав потребителей», «Включение комиссии банка в квитанции ЖКХ», «Проблемы обманутых дольщиков», «Защита прав потребителей финансовых услуг», «Права потребителей туристских услуг»;

– проведены обучающие семинары по подготовке экспертов Союза потребителей России;

– даны комментарии законодательства о защите прав потребителей в средствах массовой информации по теме защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, подготовлены публикации в газете «Петербургское качество», осуществлены выступления на радио «Россия Санкт-Петербург», выступления на телеканалах «Санкт-Петербург», «78», «Новости», «Россия-1» – «Вести недели», «Вести Санкт-Петербург».

Специалистами общественных организаций организована работа «горячей линии», где жители Санкт-Петербурга могли бесплатно получить консультации по

вопросам защиты прав потребителей. В 2020 году дано 5 847 консультаций по телефону. Для социально незащищенных категорий горожан бесплатно проведено 173 экспертиз товаров и услуг.

Совместно с Ассоциацией региональных общественных организаций «Выбор потребителя», СПРОО «Региональный Центр по соблюдению прав потребителей», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» проведены практические семинары, факультативные занятия, лекции, уроки-практикумы для учащихся общеобразовательных учреждений, студентов ВУЗов по актуальным аспектам обеспечения защиты прав потребителей, в том числе в сфере предоставления финансовых услуг.

Управлением совместно с общественными организациями проведены семинары по защите прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой грамотности населения. В Общественной приемной Управления проводилось совместное тематическое консультирование граждан.

В рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» общественными организациями распространено более 20 тыс. экземпляров печатной продукции.

Подготовлены памятки с предупреждающей информацией о существующих формах мошенничества в финансовой сфере и даны основные комментарии по закону о банкротстве физических лиц. Брошюры и памятки распространялась через многофункциональные центры и ряд учебных заведений.

На территории Смоленской области в 2020 г. насчитывалось не более 20 общественных организаций, но активную фактическую деятельность по защите прав потребителей осуществляют:

- Региональная Смоленская общественная организация «Общество защиты прав потребителей «Фемида»;
- Смоленская областная общественная организация «Региональный центр защиты прав потребителей»;
- Смоленская региональная общественная организация «Общество защиты прав потребителей»;
- Региональный Центр общественного контроля по вопросам ЖКХ Центр открыт на базе СОГБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (СОГБУ МФЦ) совместно с СРОО «Общественное мнение».

С данными организациями, осуществляющими фактическую деятельность, заключены соглашения о сотрудничестве.

Для проведения профилактики и контроля с целью предупреждения правонарушений на потребительском рынке Смоленской области РСОО «ОЗПП «Фемида» были проведены следующие мероприятия:

- конференция, посвященная Всемирному дню прав потребителей, которая проходила под девизом Всемирной организации потребителей «За ответственное потребление!»;
- выставка качества товаров изготовителей, посвященная Всемирному дню прав потребителей;
- онлайн-выставка качественных товаров, посвященная Всемирному дню качества;
- направлено 47 претензий в адрес предпринимателей и юридических лиц в защиту прав потребителей;

- оказано 1 387 консультаций, по каналу «горячей линии», на сайте организации, по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 396 человек;
- по телефону горячей линии проведено 1 860 консультаций;
- осуществлено 24 проверки предприятий торговли совместно с волонтерами студентами профильных ВУЗов и колледжей, в которых участвовало 238 волонтеров, по результатам которых снято с продажи 675 товаров;
- опубликовано 214 статьи в средствах массовой информации и электронных ресурсах;
- проведено 72 независимых экспертиз, 17 % из которых судебные.

За 2020 год в аккредитованных лабораториях Смоленской и Брянской областях произведены лабораторные исследования 144 продовольственных товаров по физико-химическим показателям и показателям безопасности.

Кроме того, подготовлено и направлено в суд 45 исковых заявлений, в том числе по ним была осуществлена защита в суде. По результатам решения судов взыскано в пользу потребителей 6 700 тыс. руб. В защиту неопределенного круга потребителей направлено 22 исковых заявления.

Из поданных в 2020 году в защиту неопределенного круга потребителей 22 исковых заявлений удовлетворены – 8, остальные находятся в стадии рассмотрения (в том числе апелляции).

Так, например, исковое заявление к ООО «ТПК «Ост-Море» (г. Брянск) – изготовителя консервов овощных зеленого горошка из мозговых сортов, «КМ», высший сорт, ГОСТ 34112-2017, массой нетто 450 г, дата изготовления 25.07.2019 – о признании противоправными действия по изготовлению и реализации указанных консервов, не соответствующих требованиям ГОСТ 34112-2017, нарушающие права неопределенного круга потребителей, выразившиеся в введении потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара при производстве, что подтверждается результатами испытаний, согласно которым массовая доля основного продукта – горошка составляет 56,86 % при норме не менее 60 %.

Бежицким районным судом г. Брянска факт нарушения прав потребителей, выразившийся в изготовлении не соответствующего установленным требованиям по физико-химическим показателям горошка зеленого из мозговых сортов, «КМ», высший сорт, изготовленного по ГОСТ 24112-2017, установлен, в связи с чем удовлетворены требования о понуждении ответчика не допускать аналогичные нарушения в ходе дальнейшей деятельности.

На территории Ульяновской области по информации Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ульяновской области по состоянию на 1 января 2021 г. зарегистрировано 2 общественных организации, осуществляющие деятельность в области защиты прав потребителей.

Однако в Ульяновской области практически работа по вопросам защиты прав потребителей была перенесена на платформу Центра защиты прав потребителей при ОГКУ «Государственное юридическое бюро Ульяновской области имени И.И. Дмитриева» (далее – Госюрбюро).

Так, по данным общественных организаций и центра защиты прав потребителей Ульяновской области, в 2020 году рассмотрено порядка 48 078 обращений потребителей, дано более 50 тысяч консультаций, оказана помощь потребителям в составлении более 12 020 исков по фактам нарушения законодательства о защите прав потребителей, в 70 случаях осуществлялось представительство в суде и порядка 97 % требований были удовлетворены. Всего за 2020 год благодаря работе юристов отдела информирования и защиты прав потребителей Госюрбюро в пользу потребителей было вынесено решений на сумму 8 594,5 тыс. руб.

Наиболее значимые дела за 2020 год:

- судебный отказ в удовлетворении требований по взысканию с потребителя стоимости поставляемого газа в недостроенную квартиру;
- судебный отказ в удовлетворении требований по взысканию с потребителя кредитной задолженности в размере 500 тыс. руб.;
- судебное взыскание в пользу потребителя стоимости вибромассажной накидки (КЕГОО+) в размере 129 тыс. руб.;
- судебное взыскание с риелторов предоплаты за несуществующую сделку в размере 50 тыс. руб.;
- судебное взыскание со страховой компании 130 тыс. руб. в качестве возмещение ущерба по затоплению квартиры, допущенному управляющей компанией;
- судебное обязательство застройщика выполнить ремонтные работы всего многоквартирного дома;
- судебное взыскание с юридической фирмы 15 тыс. руб. за некачественную юридическую услугу.

Главные источники информации о работе Центра по защите прав потребителей в Ульяновской области – это сайты <https://pretenziya24.ru/>, <https://право73.рф>, <http://бесплатнаяюрпомощь.рф>, а также 9 тематических сообществ в популярных соцсетях и мессенджерах. Всего в 2020 году на названных ресурсах было размещено более 1 300 публикаций.

Благодаря работе сайта, любой пользователь сети «Интернет» может найти и скачать необходимые образцы документов (претензии, исковые заявления, обращения и др.) по вопросам защиты прав потребителей. Всего в 2020 году сайт посетило 22 823 пользователя сети «Интернет», скачано 2 070 образцов претензий (в основном по вопросам ЖКХ, отказ от страховки в период охлаждения и нарушения прав потребителей при продаже смартфонов).

За 2020 год были проведены исследования потребительских рынков страхования, депозитов, ипотечных кредитов, кредитных карт. Результаты исследования размещены на сайте Претензия24.рф.

Большое внимание уделялось информированию граждан по вопросам защиты прав потребителей путём изготовления и распространения брошюр, памяток, буклетов.

В 2020 году был полностью реализован проект Ульяновского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» «Защита прав потребителей начинается с тебя!» (было распространено 4 000 экземпляров соответствующей информационной брошюры).

Региональный телеканал «Репортёр 73» при непосредственном участии Правительства Ульяновской области подготовил очередной (второй) цикл телепередач, направленных на повышение уровня защиты прав потребителей в Ульяновской области. Указанные телепередачи также выходят в эфир телеканала «Общественное Телевидение России». Темы телепередач касались медицины, ЖКХ, итогов реализации «мусорной реформы», проблем долевого строительства, вопросы совершенствования законодательства по защите прав потребителей, бесплатной юридической помощи, строительства и др. Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области принимает активное участие во взаимодействии с центром защиты прав потребителей, в том числе в просветительских и публичных мероприятиях.

Работа со СМИ организуется по трём основным направлениям:

- рассылка готовых релизов и других материалов;
- организация новых уникальных для Ульяновской области форм работы со СМИ, в частности речь идёт об информационно-развлекательных ток-шоу «Претензия24» на телеканале «Репортёр 73» и ГТРК «Волга» «тема дня»;

– периодическое участие в новостных сюжетах Ульяновских СМИ по тематике защиты прав потребителей.

Всего за 2020 г. по различным аспектам защиты прав потребителей вышло более 500 материалов в СМИ – это газетные и интернет-публикации, теле- и радиопередачи.

Наибольший резонанс вызвали следующие события:

- вопросы качества оказания услуг в области перевозок потребителей собрали более 5000 просмотров на Интернет-ресурсах системы защиты прав потребителей;
- тема потребительских споров с банками – более 27 000 просмотров;
- тема качества медицинских услуг – более 25 000 просмотров;
- мошенничество на интернет-портале Юла – 11 000 просмотров;
- алгоритм действий при отсутствии в поликлиниках талонов к узким специалистам привлек внимание 9 700 пользователей.

Ещё одно успешное направление по взаимодействию со СМИ – это подготовка еженедельных релизов по выигранным судебным делам ульяновских юристов, которые занимаются бесплатной юридической помощью, в том числе защитой прав потребителей.

На основе этих материалов было подготовлено около 140 публикаций в различных СМИ.

Далее приведены примеры деятельности крупнейших общественных объединений потребителей Российской Федерации в 2020 году.

Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП)



Целью деятельности Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП), созданной в 1992 г., является представительство и защита интересов потребителей во взаимоотношениях с бизнесом и государством, а также продвижение институтов по защите прав потребителей в странах СНГ. Членами КонфОП являются 36 ведущих региональных и национальных общественных организаций потребителей в Российской Федерации и странах СНГ.

В 2020 году деятельность КонфОП проводилась по следующим приоритетным направлениям: гармонизация национальных законодательств в соответствии с Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей, формирование национальных политик по защите интересов потребителей и стратегических планов их реализации, а также развитие национальных общественных организаций по защите прав потребителей в странах региона.

Важным разделом работы КонфОП является участие в деятельности Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре и Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ. 18 июня 2020 г. состоялось совместное заседание Консультативного совета по ЗПП государств-участников СНГ (17-е заседание) и Консультативного комитета по вопросам ЗПП государств-членов ЕАЭС (7-е заседание). Также представители КонфОП принимали участие в мероприятиях ЕЭК, включая проблематику регулирования трансграничной электронной торговли.

В 2020 году в рамках председательства России в БРИКС КонфОП принимала участие в мероприятиях по тематике защиты прав потребителей. Для Экспертного совета БРИКС была подготовлена аналитическая справка по решениям и обязательствам стран

БРИКС в сфере защиты прав потребителей. 27 февраля 2020 г. в рамках 23-го заседания контактной группы БРИКС по торговым и экономическим вопросам (CGETI) на сессии «Решения и обязательства стран БРИКС: защита прав потребителей» представитель КонфОП выступил с презентацией «Как обеспечить доверие потребителей в эпоху цифровой экономики». В рамках реализации Плана мероприятий председательства Российской Федерации в объединении БРИКС в 2020 году особое внимание было уделено теме защиты прав потребителей в эпоху цифровой экономики. 13 марта 2020 г. КонфОП принимала участие в проведении круглого стола по данной теме, где представитель КонфОП выступил с презентацией. В рамках Гражданского форума БРИКС КонфОП представила предложения по теме защиты прав потребителей для включения в текст позиционного документа рабочей группы «Экономическое развитие в эпоху цифровизации», а также внесла предложения по теме устойчивого потребления и производства для включения в текст позиционного документа рабочей группы «Окружающая среда, климат и энергетика». 24 сентября 2020 г. представитель КонфОП выступил на Гражданском форуме БРИКС на сессии «Цифровая экономика: готовность стран БРИКС к переходу».

КонфОП в своей деятельности традиционно уделяет большое внимание развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей. 15–18 января 2020 г. в городах Ташкент и Самарканд Республики Узбекистан КонфОП приняла участие в Первом потребительском форуме стран Европы и Азии, выступив его соорганизатором совместно с Федерацией обществ защиты прав потребителей Узбекистана и Общенациональным движением «Юксалиш». В рамках форума в целях повышения эффективности деятельности общественных объединений потребителей КонфОП были представлены подготовленные для Федерации обществ защиты прав потребителей Узбекистана предложения по совершенствованию законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Одним из важных разделов работы КонфОП является разработка предложений по внесению изменений в российское законодательство, включая Закон «О защите прав потребителей». В соответствии с Протоколом 28-го заседания Консультативного совета по защите прав потребителей от 20 декабря 2020 г. КонфОП подготовил предложения по внесению поправок в Закон «О защите прав потребителей» в части защиты прав потребителей цифровых товаров и услуг, внедрения упрощенной системы выплаты неустоек, информирования потребителей о цене за единицу товара, усиления защиты прав потребителей товаров, купленных дистанционным способом.

Кроме того, КонфОП информирует государственные органы о лучших международных практиках в сфере защиты прав потребителей. Так, в 2020 г. в Роскомнадзор была направлена информация о результатах исследования рынка онлайн-рекламы в контексте соответствия законодательству ЕС о защите данных, проведенного Норвежским советом потребителей. В документе представлены риски использования приложений, при открытии которых сотни теневых организаций получают персональные данные об интересах абонентов, привычках и поведении пользователей, что может быть использовано для целевой рекламы, но при этом повышает риск дискриминации, манипулирования и эксплуатации.

Существенным направлением работы КонфОП в 2020 году оставалась проблематика защиты прав потребителей финансовых услуг. Так, в Правительство Российской Федерации были направлены предложения о мерах по снижению стоимости ипотечных кредитов: возможность снижения стоимости ипотечных кредитов – ограничение рынка страхования заемщиков путем введения запрета на продажу всех видов страховых продуктов, сопутствующих получению кредита, кроме обязательного страхования объекта залога, в целях снижения размера обязательных платежей по ипотеке и повышения доступности кредитов для россиян. КонфОП подготовила и

направила в Минфин России предложения в проект Стратегии развития страховой деятельности в Российской Федерации для включения в раздел, посвященный защите прав потребителей страховых продуктов и услуг. Предложения касаются ограничения рынка страховых продуктов, реализуемых кредитными организациями, закрепления признаков недобросовестных страховых продуктов, утверждения стандартов информирования потребителей на этапе консультирования, заблаговременно до заключения договора, унификации перечня исключений из страхового покрытия, запрет на необоснованные исключения, обеспечения доступа к эффективным дистанционным механизмам досудебного урегулирования споров, обеспечения высокого уровня защиты потребителей цифровых страховых услуг, предоставления гарантий выплаты страхового возмещения по ОСАГО наследникам в случае смерти потерпевшего.

19 февраля 2020 г. состоялась рабочая встреча с участием представителей КонфОП и Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг с целью обсуждения методологии мониторинга состояния защиты прав потребителей финансовых услуг с учетом лучших международных практик. 16 июля 2020 г. на заседании рабочей группы Экспертного совета по финансовой грамотности при Банке России по повышению личной финансовой безопасности и борьбе с финансовым мошенничеством КонфОП на основе результатов мониторинга состояния защиты прав потребителей финансовых услуг, проводимого Минфином России и Всемирным банком в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в 19 российских регионах (Волгоградская область, Калининградская область, Нижегородская область, Омская область, Пензенская область, Пермский край, Приморский край, Ростовская область, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край, Тверская область, Хабаровский край, Челябинская область, Республика Татарстан, Астраханская область, Рязанская область, г. Москва, г. Санкт-Петербург) было проведено исследование состояния системы защиты прав потребителей сберегательных услуг, по итогам которого отчет «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России» был представлен в Банк России для учета в ведущейся работе в области регулирования рынка финансовых услуг.

Кроме того, в рамках проекта в Москве были проведены 2 экспертных круглых стола в режиме онлайн-видеоконференции для обсуждения итогов независимого мониторинга и презентации отчета по кредитной и сберегательной волнам. В мероприятиях приняли участие представители Банка России, Роспотребнадзора, Минфина России, Евразийской экономической комиссии, банковского и страхового бизнеса, некоммерческих организаций, эксперты в сфере финансовых услуг. На площадке Общероссийского гражданского форума 28 февраля 2020 г. в ходе мероприятия «Права потребителей финансовых услуг: как защитить заёмщиков?» состоялось экспертное обсуждение результатов мониторинга соблюдения прав потребителей кредитных услуг в России.

Также в ЦБ РФ отправлены комментарии к докладу для общественных консультаций «О вопросах совершенствования правил продаж инвестиционных продуктов и инструментов», а также предложения по изменению регулирования в части введения требований к проверке компетенций неквалифицированных инвесторов для доступа к ряду финансовых инструментов (в соответствии с положениями Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»). 12 октября 2020 г. на заседании экспертного совета при Комитете Государственной Думы по финансовому рынку представитель КонфОП представил результаты мониторинга состояния защиты прав потребителей финансовых услуг и инициативы КонфОП в этой области.

В 2020 году проблемы, возникающие у потребителей в эпоху COVID-19, обсуждались на онлайн-видеоконференциях с организациями – членами КонфОП, по итогам которых на конференции 13 октября 2020 г. было подготовлено совместное обращение СПРФ и КонфОП к Председателю Межведомственной комиссии Совета безопасности Российской Федерации по вопросам создания национальной системы защиты от новых инфекций Д.А. Медведеву о дополнительных расходах граждан в связи с заражением новыми инфекциями проживающих совместно с ними лиц с просьбой оценить целесообразность и возможность возложения расходов по исполнению обязанностей граждан, возникающих в связи с заражением новыми инфекциями проживающих совместно с ними лиц, на бюджетную систему Российской Федерации.

3 сентября 2020 г. представитель КонфОП принял участие в работе Съезда Ассоциации банков России «Банки и экономика в условиях глобальной нестабильности», а 27 ноября 2020 г. по приглашению Ассоциации банков России представитель КонфОП принял участие в совещании по выработке подходов и путей совершенствования ипотечного рынка (ипотечное страхование) в дистанционном формате. Кроме того, 15–16 декабря состоялась VI Банковская юридическая конференция «Новые вызовы и возможности: регуляторные и правовые тенденции в банковской деятельности», на которой представитель КонфОП выступил с презентациями по темам «Проблемы мисселинга при заключении договоров вклада и продаже инвестиционных банковских продуктов» и «Законодательное ограничение полной стоимости ипотечных кредитов: за и против».

В целях развития системы коллективных исков по защите прав потребителей КонфОП в 2020 году был подготовлен аналитический отчет о возможностях использования цифровых платформ для подачи коллективных исков в Российской Федерации.

20 октября 2020 г. в рамках онлайн-круглого стола «Финансовые услуги для потребителей в коронакризис» проведено экспертное обсуждение результатов сберегательной волны мониторинга, результаты которого были представлены на региональных круглых столах, проведенных в формате видео-конференц-связи. 25 сентября 2020 г. КонфОП и Региональная общественная организация «Союз потребителей Республики Татарстан» провели региональный круглый стол по теме «Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг» в Казани. 2 октября 2020 г. при поддержке Ассоциация потребителей Пензенской области проблематика защиты прав потребителей финансовых услуг рассматривалась на мероприятии в Пензе.

15 октября 2020 г. КонфОП приняла участие в IV Международной конференции «Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях эпидемиологических ограничений», проведенной в формате онлайн-видеосвязи, а 28 октября 2020 г. представитель КонфОП выступил на V Международной конференции по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности» с презентацией на тему «Доступность инвестирования: новые вызовы для потребителей?».

В рамках проекта по финансовой грамотности КонфОП приняла участие в вебинарах онлайн-марафона «Финансовая журналистика», на которых представитель КонфОП выступил по темам «Информирование потребителей», «Недобросовестные практики на рынке кредитования», в финансовом онлайн-марафоне, в работе жюри конкурса СМИ «Дружи с финансами»; были подготовлены авторские колонеты по тематике защиты прав потребителей финансовых услуг для журнала «Дружи с финансами». В целом по тематике проекта в 2020 году КонфОП были подготовлены более 80 публикации в СМИ.

Важно отметить, что опыт КонфОП по проведению мониторинга состояния защиты прав потребителей финансовых услуг распространяется на международном уровне. Всемирная организация потребителей (Consumers International) и Консультативная группа по оказанию помощи малоимущему населению (CGAP) опубликовали отчет «Роль потребительских организаций в поддержке потребителей финансовых услуг в странах с низким и средним уровнем дохода» и рабочий документ «Повышение значимости коллективного голоса потребителей в регулировании финансового рынка». В обоих исследованиях использован опыт работы КонфОП.

В 2020 году КонфОП продолжила работу в рамках рабочей группы «Права потребителей» Общероссийского гражданского форума, посвященную вопросам защиты прав потребителей, на его площадке состоялись экспертные обсуждения результатов мониторинга соблюдения прав потребителей кредитных и сберегательных услуг в России.

Представители КонфОП приняли участие в онлайн-видеоконференции, посвященной празднованию 60-летия Всемирной организации потребителей. 3 июня 2020 г. КонфОП приняла участие в консультациях по тематике защиты прав потребителей финансовых услуг и института финансового омбудсмена в рамках проекта Азиатского банка развития и проекта CI – CGAP (Consultative Group to Assist the Poor – Консультативная группа по оказанию помощи малоимущему населению).

КонфОП были подготовлены и размещены на веб-сайте www.konfor.ru русскоязычные версии материалов Всемирной организацией потребителей. Переведены на русский язык материалы Consumers International: брошюра «Устойчивое потребление», материал «Международная практика в сфере защиты прав потребителей относительно инвестиционных продуктов, реализуемых банками в качестве альтернативы депозитам», в котором представлены лучшие практики и нормативные решения для деятельности банков по продвижению и продаже инвестиционных продуктов в качестве альтернативы депозитным продуктам.

Тема Всемирного дня прав потребителей в 2020 году была посвящена рациональному потреблению и устойчивому развитию. Председатель Правления КонфОП принял участие в онлайн-конференции, посвященной Всемирному дню прав потребителя, в пресс-центре МИА «Россия сегодня». Также КонфОП инициировала проведение встречи со студентами Кафедры экономики природопользования экономического факультета МГУ, посвящённой теме Всемирного дня прав потребителей 2020 г. о рациональном потреблении и устойчивом развитии в целях информирования о международных подходах к устойчивому потреблению.

КонфОП поддерживает нормативное закрепление обязательного йодирования поваренной соли для обеспечения популяционной профилактики йододефицитных состояний (законопроект Минздрава России «О профилактике заболеваний, связанных с дефицитом йода»), позиция по которому была высказана на круглом столе «Использование йодированной соли в питании населения России. Аргументы за и против», организованном 26 февраля 2020 г. ФГАНУ НИИ хлебопекарной промышленности совместно с ФГБУН «ФИЦ питания и биотехнологии» и ФГБУ «НМИЦ эндокринологии» Минздрава России, а также в рамках онлайн-конференции, организованной 19 ноября 2020 г. Глобальной сетью по йоду (IGN), НМИЦ эндокринологии Минздрава России по вопросу проведения исследования, направленного на оценку потребления йода жителями России с продуктами питания.

КонфОП оказывает содействие исполнению Рамочной конвенции ВОЗ по борьбе против табака и российскому антитабачному законодательству, поддержку Концепции осуществления государственной политики противодействия потреблению табака и иной никотинсодержащей продукции в Российской Федерации на период до 2035 года и дальнейшую перспективу - утвержденной Распоряжением Правительства Российской

Федерации от 18 ноября 2019 г. № 2732-р. 29 ноября 2020 г. на XX Московской городской научно-практической онлайн-конференции с региональным участием «Актуальные задачи профилактики потребления табачной и иной никотинсодержащей продукции на современном этапе», представитель КонфОП выступил с презентацией «Регулирование рынка иных никотинсодержащих продуктов – проблемы, перспективы».

КонфОП проводит постоянную работу по:

- поддержке лучших практик в сфере защиты прав потребителей, которые публикуются в СМИ, на ТВ и радио;
- информированию организаций-членов КонфОП о главных новостях в сфере защиты прав потребителей путем ежемесячной электронной рассылки. Кроме того, на веб-сайте www.konfor.ru размещается актуальная информация по разным аспектам ЗПП и деятельности КонфОП.

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ)



По мнению СПРФ карантинные ограничения заметно сказались и на деятельности общественных объединений потребителей, которые в течение большей части года не имели права принимать граждан, работать в своих офисах, участвовать в судебных заседаниях. Тем не менее СПРФ не прекращал работу, переводя участие в совещаниях и круглых столах в режим ВКС. Основная часть региональных организаций – членов СПРФ в существенно усложнившихся в 2020 году условиях также продолжали работу по оказанию правовой и экспертной помощи потребителям, общественному контролю соблюдения прав потребителей, их просвещению и распространению важной для них информации, представлению их интересов перед соответствующими органами власти, однако объем этой работы заметно сократился. Организации, представившие отчеты о своей работе, рассмотрели свыше 20 тыс. очных обращений потребителей, по которым дали 15 тыс. консультаций (75 % бесплатно), составили 2,2 тыс. претензий (55 % бесплатно) и 0,5 тыс. исковых заявлений, осуществляли юридическое сопровождение в судах при рассмотрении 400 дел.

В 2020 году были вынесены судебные решения по 120 делам, в том числе в пользу потребителей – 110 (92 %), однако исполнено было только 68 таких решений (61 %). Возмещено потребителям всего 30 млн руб., в том числе по решениям судов 28 млн руб.

Реализуя полномочия, предоставленные общественным объединениям потребителей, их ассоциациям и союзам статьей 45 Закона «О защите прав потребителей», СПРФ участвовал в разработке проектов законов и иных НПА, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, проводил независимую экспертизу качества и безопасности продукции, направлял в федеральный орган государственного надзора информацию о фактах нарушения прав потребителей и распространял информацию о таких нарушениях, вносил в федеральные органы исполнительной власти предложения о принятии мер по повышению качества, осуществлял иную деятельность по обеспечению и защите прав потребителей. Ниже представлена информация о работе СПРФ в 2020 г. по основным из этих полномочий.

В сфере законодательства 2020 год стал завершающим этапом реализации «регуляторной гильотины», направленной на оптимизацию системы обязательных требований государства к продукции (товарам, работам и услугам) и деятельности, связанной с ее производством и оборотом. Были приняты федеральные законы об обязательных требованиях и о контрольно-надзорной деятельности, пересмотрены все нормативные правовые акты, содержащие обязательные требования. Для системного

проведения работы по их пересмотру Правительством Российской Федерации были созданы рабочие группы по реализации механизма «регуляторной гильотины» в разных отраслях и сферах экономики, состоящие из «ведомственной» части, включающей представителей профильных ФОИВов, и «деловой» части, включающей представителей основных участников регулируемых рынков и сфер. В деловую часть рабочей группы «торговля и защита прав потребителей» наряду с 17 представителями бизнеса был включен один представитель общественных объединений потребителей – председатель СПРФ, и два сопредседателя СПРФ получили статус экспертов рабочей группы с правом участия в ее заседаниях с совещательным голосом. Представители СПРФ активно участвовали в обсуждении и подготовке предложений и замечаний в следующие законопроекты:

- законопроект «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

- законопроект «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

- законопроект «О внесении изменений в Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и статью 37 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (в части совершенствования правового регулирования вопросов обеспечения качества пищевой продукции);

- проекты Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (объединивший в одном документе предметы трех Правил, предусмотренных Законом «О защите прав потребителей»: продажи отдельных видов товаров, продажи товаров дистанционным способом и продажи товаров по образцам), а также двух перечней товаров, предусмотренных статьями 18 и 25 указанного закона;

- проекты Правил оказания услуг общественного питания, Правил бытового обслуживания населения, Правил предоставления гостиничных услуг;

- проект Положения о порядке изъятия из обращения, проведения экспертизы, временного хранения некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, их использовании (утилизации) или уничтожении»;

- проекты СанПиН и СП, содержащих требования к организациям, осуществляющим продажу товаров, выполнение работ и оказание услуг, в том числе услуг общественного питания;

- проект постановления Правительства Российской Федерации, содержащего «белые списки» нормативных правовых актов, не подлежащих отмене и неприменению в рамках государственного надзора с 1 января 2021 г.

При обсуждении всех этих документов представители СПРФ руководствовались интересами потребителей, стремясь к такому их балансу с интересами предпринимателей, который минимизировал бы обязательные требования и надзорные процедуры на уровне, необходимом и достаточном для обеспечения и защиты прав потребителей, установленных законодательством. В ряде случаев это позволило не допустить занятия рабочей группой официальной позиции, противоречащей интересам потребителей, в целом же опыт такой совместной работы, по мнению СПРФ, способствовал лучшему пониманию представителями бизнеса целей и норм потребительского законодательства и включению отношений с потребителями в их актуальную повестку.

Активная работа с органами власти и ведущими предпринимательскими союзами в интересах потребителей велась СПРФ также в рамках Межотраслевого экспертного совета по развитию потребительского рынка и Комиссии по применению Кодекса добросовестных практик взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров, комиссии РСПП по торговле и потребительскому рынку, Совета ТПП РФ по развитию потребительского рынка, Общественного совета и

Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре, Экспертного совета по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг при Банке России, Общественных советов при Агентстве по страхованию вкладов и Финансовом уполномоченном Российской Федерации. В качестве примера полезного результата такого взаимодействия можно привести утверждение решением Бюро правления РСПП от 15 октября 2020 г. предложенного СПРФ и поддержанного комиссией РСПП по торговле и потребительскому рынку проекта Кодекса ответственного делового поведения производителей и продавцов потребительских товаров в отношениях с потребителями своей продукции.

В 2020 г. СПРФ выступил с рядом инициатив, направленных в Правительство Российской Федерации, в том числе от имени широкого круга союзов и ассоциаций – участников потребительского рынка. Так, 12 ведущих объединений поставщиков продтоваров и розничных торговых сетей по инициативе СПРФ предложили Правительству Российской Федерации как можно скорее приступить к реализации проекта субсидирования семьям с низкими доходами части их расходов на приобретение пищевых продуктов отечественного производства. Позднее СПРФ предложил начать реализацию этого проекта с зачисления продовольственных субсидий в размере 1 тыс. руб. в месяц на человека на специальные карточные счета, открываемые домохозяйствам – получателям жилищных субсидий (таких в России около 3 млн), с выдачей им предоплаченных дебетовых пластиковых карт, ежемесячно пополняемых из федерального бюджета.

Инициативы СПРФ касались также законных интересов потребителей в жилищной сфере, связанных с доступностью и качеством жилья. У большинства благополучных по жилищным условиям семей, когда дети подрастают и создают свою семью, возникает острая потребность в квартире или доме для этой новой семьи. Но реализовать ее могут только те, у кого есть средства на прямую покупку жилья или на первый взнос для его приобретения в ипотеку. У многих же семей нет такой возможности, хотя они и в состоянии ежемесячно отчислять на будущее жилье часть своего дохода. В то же время немало одиноких пожилых людей, имеющих в собственности квартиру или дом, нуждаются в регулярном дополнительном доходе, который они могли бы получать по договору пожизненного содержания с иждивением (договору ренты), если бы не опасались, вполне оправданно, заключать такие договоры с частными лицами. СПРФ предложил Правительству Российской Федерации создать в интересах обеих этих категорий потребителей государственный рентный фонд, в который первые могли бы в интересах подрастающих детей регулярно перечислять доступные для них суммы, приближая получение желаемого жилья, и из которого вторые могли бы, заключив с фондом договор пожизненного содержания с иждивением, получать регулярные рентные платежи, позволяющие повысить качество их жизни. В случаях же, когда переходящее в собственность фонда жилье получателей ренты оказывается не востребованным его вкладчиками, оно могло бы использоваться государством для временного размещения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в связи с отсутствием у них собственного жилья и средств на его рыночную аренду.

Также одной из инициатив, связанных с жилищным строительством, явилось обращение СПРФ в Минстрой России с утверждением о неправомерности отсутствия в составе обязательной для застройщика публичной информации об объекте жилищного строительства данных о сроке его службы и предложением Минстрою России разработать национальные стандарты оценки срока службы новых многоквартирных домов и уровней качества жилых помещений и ввести эти стандарты для обязательного применения на этапах утверждения проекта и приемки дома.

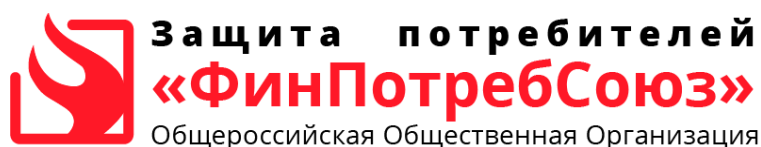
В центре внимания СПРФ оставались и ситуации введения потребителей в заблуждение недобросовестной информацией о товаре в его маркировке. Так, при обсуждениях массовой фальсификации упакованной воды СПРФ счел эффективным средством защиты всех участников рынков от такой продукции обязательную государственную регистрацию ее маркировки. Действующим законодательством государственная регистрация предусмотрена только для новых видов пищевой продукции и только на основании документов, подтверждающих их безопасность. При этом от заявителя не требуется документального подтверждения соответствия информации на этикетках фактическим характеристикам продукта, что позволяет недобросовестным предпринимателям легально вводить в оборот товары безопасные, но вводящие потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств товара. Поэтому СПРФ предложил распространить обязательную регистрацию на все виды такой продукции, находящейся в розничном обороте. При этом предусмотреть представление заявителем документов, подтверждающих соответствие информации в маркировке продукта его фактическим характеристикам, а также государственный надзор за сохранением в дальнейшем такого соответствия. В обращении по этому вопросу в Совет Федерации Федерального Собрания РФ, где проводилось его обсуждение, было отмечено, что отсутствие обязательности подтверждения информации, заявленной на этикетке товара, лишает смысла использование для предотвращения этой части нелегального оборота обязательного маркирования продукции цифровыми знаками.

СПРФ также выявила в 2020 г. возможность массового обмана потребителей посредством обмера. Ее продемонстрировала проведенная в 2020 г. совместно с Центром независимой потребительской экспертизы и Алюминиевой ассоциацией экспертиза рулонов алюминиевой фольги для упаковки и приготовления пищи, закупленных в торговых сетях, на предмет их соответствия заявленным изготовителями в маркировке геометрическим параметрам. Как оказалось, из 33 рулонов разных наименований и производителей, с учетом установленных стандартом допусков, 15 оказались короче (один – вдвое), уже или тоньше заявленных параметров. Данная информация была направлена в территориальные органы Роспотребнадзора для принятия мер в пределах своих полномочий и компетенции.

В 2020 г. СПРФ завершил выполнение по заказу Евразийской экономической комиссии НИР по теме «Исследование международного опыта и практики в сфере защиты прав потребителей, разработка концептуальных и методических основ внедрения и реализации национальной (региональной) программы по защите прав потребителей, создания механизмов внесудебного урегулирования потребительских споров, в том числе трансграничных, правовой поддержки потребителей». По результатам выполненной работы ЕЭК одобрила разработанные нами проекты ряда рекомендаций ЕЭК в адрес государств – членов ЕАЭС, в том числе по разработке и реализации национальных программ по защите прав потребителей и региональной программы защиты прав потребителей на территории ЕАЭС, по внесудебному урегулированию потребительских споров на основе онлайн-платформ, по стандартизации процедур оказания правовой помощи потребителям, а также по созданию кодексов ответственной деловой практики предпринимателей в отношении с потребителями.

Все эти предложения обобщены в модели Программы защиты прав потребителей на территории ЕАЭС. В соответствии с Договором о ЕАЭС ее целью определено формирование для граждан государств-членов ЕАЭС равных условий обеспечения защиты прав и законных интересов потребителей, для чего предусматривается решение 4 основных задач Программы в результате выполнения 23 мероприятий Плана совместных действий государств-членов ЕАЭС по реализации и развитию согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

*Общероссийская общественная организация потребителей
«Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»*



Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») создана в 2010 году. На сегодняшний день – это единственная в стране организация по защите прав потребителей в сфере финансовых услуг, имеющая статус общероссийской. В 2020 году региональные отделения функционировали в 48 субъектах Российской Федерации.

С первых дней своей деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» тесно взаимодействует с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), а с февраля 2015 года было заключено соглашение о взаимодействии с Банком России. Всего ОООП «ФинПотребСоюз» заключила 23 соглашения о сотрудничестве и взаимодействии с ассоциациями, организациями финансового рынка, в том числе с Ассоциацией развития финансовой грамотности, с Ассоциацией российских банков, Ассоциацией региональных банков России, ГК «Агентство по страхованию вкладов», Всероссийским союзом страховщиков, Национальной фондовой ассоциацией, Национальной ассоциацией участников фондового рынка, Лигой ломбардов и другими организациями.

В 2020 году ОООП «ФинПотребСоюз» заключила соглашения по организации и проведению Всероссийской олимпиады по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг (ФИНАТЛОН для старшеклассников), организации и проведению мероприятий по повышению финансовой грамотности, повышению профессиональной квалификации более чем с 50 высшими учебными заведениями, а также активно проводила работу по защите прав граждан-потребителей финансовых услуг, повышению финансовой грамотности различных слоев населения.

В частности, в Республике Башкортостан проводилась работа с инновационными площадками по финансовой грамотности (участники – 20 школ по 32 часа в год); проведена VII Всероссийская научно-практическая конференция для школьников и студентов «Финансовая культура населения как фактор экономического роста»; Открытый республиканский чемпионат «Мозговой штурм» по финансовой грамотности, в котором приняли участие 83 команды; творческий конкурс «Финансовая грамотность в рисунках в период пандемии».

В Тюменской области проведен Первый региональный мониторинг финансового здоровья жителей юга Тюменской области. В мониторинге приняли участие онлайн более 1500 респондентов. Реализуется проект «Молодежная финансовая инициатива» – просветительский курс по финансовой грамотности среди старшеклассников города Тюмени. Проведен первый региональный «Финансовый фестиваль для всей семьи» в формате офлайн/онлайн. Более 200 участников офлайн и более 1 000 участников онлайн. Реализован проект «Финансовая журналистика», в рамках которого интервью по вопросам финансовой грамотности дали эксперты и аналитики финансового рынка федерального и регионального уровня.

Шестнадцатый год подряд проводится Всероссийская олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг. В 2020 году для участия в Олимпиаде зарегистрировались более 72 000 российских школьников. Финал Олимпиады в 2020/2021 гг. учебном году с учетом сложной эпидемиологической ситуации проводится более чем в 50 регионах России.

Наряду с проведением мероприятий для учащихся среднеобразовательных и высших учебных заведений ОООП «ФинПотребСоюз» проводит разъяснительную работу для граждан пенсионного возраста.

В 2020 году ОООП «ФинПотребСоюз» разработаны и размещены в сети Интернет видеолекции для различных социальных групп по следующим темам:

- «Личное финансовое планирование» (серия из 5 онлайн-лекций);
- «Банки и банковские продукты. Расчетно-кассовые операции»;
- «Мошеннические действия на финансовом рынке» (серия из 6 онлайн-лекций);
- «Платежные системы» (серия из 7 онлайн-лекций).

Были подготовлены и размещены информационные материалы в СМИ об оказании консультационной и практической юридической помощи гражданам-потребителям.

За 2020 год в ОООП «ФинПотребСоюз» поступило 8 800 различных жалоб и обращений, касающихся следующих вопросов:

- 25 % – банкротство физических лиц;
- 23 % – потребительские кредиты микро финансовых организаций (навязывание услуг страхования банками при выдаче кредитов);
- 13 % – банковские карты;
- 3 % – действия коллекторов;
- 14% – кредитные кооперативы;
- 3% – долевое строительство (нарушение сроков предоставления жилых помещений гражданам в рамках ДДУ);
- 1 % – платежи и переводы;
- 2 % – продажа автомобилей в автосалонах;
- 11 % – ценные бумаги, «финансовые пирамиды»;
- 5 % – другие услуги.

По поступившим обращениям и жалобам вопросы разрешались, в основном, в досудебном порядке, в том числе и предоставлением бесплатных консультаций.

ОООП «ФинПотребСоюз» в тесном взаимодействии с Роспотребнадзором, Банком России, Уполномоченным по правам человека, общественными организациями по защите прав потребителей проводит активную работу по экспертизе законодательных актов и законопроектов на предмет их соответствия правам и законным интересам потребителей.

Также принимают участие в работе экспертных советов Государственной Думы Федерального Собрания РФ по разработке важнейших с точки зрения защиты прав потребителей финансовых услуг законопроектов. Руководители и эксперты Союза входят в состав экспертных советов Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению доступности финансовых услуг и по защите прав розничных инвесторов.

В 2020 году ОООП «ФинПотребСоюз» по итогам заседания Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре, прошедшем в конце 2020 года, внесла предложение о том, чтобы распространить статус потребителей финансовых услуг на розничных инвесторов, размещающих свои сбережения на индивидуальных инвестиционных счетах (ст. 10.2-1 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»), поскольку этот продукт, по сути, является сберегательным и физические лица используют его вместо депозита в банках.

Данные предложения сформулированы на основании возникших проблем у потребителей финансовых услуг, которые пользовались услугами на фондовом рынке в качестве неквалифицированных инвесторов, а также обладателей индивидуальных инвестиционных счетов, поскольку Верховный Суд Российской Федерации несправедливо отнес указанных лиц к числу инвесторов, исключив их из Закона

«О защите прав потребителей» (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2017 г. № 18-КГ17-78).

*Региональная общественная организация по защите прав потребителей
«Общественная потребительская инициатива»*



Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) является одним из ведущих объединений, ориентированных на защиту прав потребителей – пользователей высокотехнологичной продукции и услуг.

Организация видит свои задачи в защите прав и интересов граждан, противодействии недобросовестным участникам потребительского рынка, совершенствовании действующего законодательства.

Ведется работа в рамках экспертных советов и рабочих групп при органах государственной власти, в том числе с целью выработки предложений по совершенствованию законодательства в области защиты прав потребителей.

В 2020 году ОПИ участвовала в проведении:

– исследований упакованной питьевой воды. Результаты изучения ста различных наименований (брендов) бутилированных негазированных питьевых вод (в т. ч. для детского питания), реализуемых на отечественном потребительском рынке (в различных регионах страны), показали, что ни один исследованный образец не соответствует в полной мере (либо может не соответствовать, учитывая неточность, неконкретность указанных на маркировке сведений о минеральном составе) выработанным наукой гигиеническим нормам по показателям физиологической полноценности (концентраций кальция, магния, калия, гидрокарбоната, общей минерализации и жёсткости), причем даже в не самых оптимальных (наиболее узких), а только допустимых (наиболее широких) диапазонах этих норм. И лишь каждый пятый образец может считаться вполне соответствующим по таким показателям нормам, закреплённым в санитарных и технических правилах (несколько отстающих от передовой науки), а именно в СанПиН 2.1.4.1116–02 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды, расфасованной в ёмкости. Контроль качества». Вопреки требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (подпункт 8 пункта 1 части 4.1 статьи 4) ни один образец, несмотря на свою потенциальную небезопасность (несбалансированность минерального состава), не маркирован предупреждающей информацией – рекомендациями и/или ограничениями по использованию, без соблюдения которых продукция способна причинить вред здоровью потребителей.

Кроме того, у более половины исследованных образцов на маркировке некорректно, с нарушениями ТР ЕАЭС 044/2017 (разд. VII), указаны сведения об основном составе, у почти половины – сведения об общей минерализации, а у каждого пятого образца – наименование продукции. Также значительны доли нарушений в виде отсутствия на маркировке сведений о месте водозабора (у природной питьевой воды), о способе обработки и методе обеззараживания (у обработанной), о возрастной группе детей (у питьевой воды для детского питания), об импортёре (у импортной). Ко всему прочему имеются единичные случаи отсутствия сведений об изготовителе, о газации, об условиях хранения и сроке годности, даты изготовления и единого знака обращения продукции на рынке государств-членов ЕАЭС.

Материалы проведенного исследования были направлены в уполномоченные органы государственной власти для принятия мер организационного и правового

характера, направленных на пресечение и профилактику нарушений. Вопрос также включен в повестку работы Общественного совета при Роспотребнадзоре;

– сравнительных исследований более 106 наименований пивоваренной продукции (пива и пивных напитков) разных типов и видов (светлое и тёмное, пастеризованное и непастеризованное, фильтрованное и нефильтрованное, осветлённое и неосветлённое), в разной таре (стеклянной, алюминиевой, пластиковой), производимых и реализуемых в различных субъектах Российской Федерации. В частности, образцы продукции приобретались в Москве, Московской, Архангельской, Брянской, Иркутской, Калужской, Мурманской, Челябинской областях, Краснодарском крае, республиках Башкортостан, Крым, Татарстан. При этом в выборке представлены как общефедеральные, так и региональные торговые марки (бренды).

В рамках исследований оценивалось соответствие нанесённой на товар потребительской маркировки (сопроводительной информации) обязательным требованиям, предусмотренным Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части её маркировки» (статьей 4), Федеральным законом от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (пунктом 3 статьи 11), а также стандартами – Межгосударственным стандартом ГОСТ 31711-2012 «Пиво. Общие технические условия» (подразделом 5.4) и Национальным стандартом ГОСТ Р 55292-2012 «Напитки пивные. Общие технические условия» (подразделом 5.4), подлежащими обязательному применению до вступления в силу Технического регламента Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 047/2018 «О безопасности алкогольной продукции» (с 1 января 2022 г.).

В результате исследований у большинства образцов (57/106; >53 %) обнаружены нарушения обязательных требований. Наиболее типичное и распространенное нарушение (26/106; >24 %) – это отсутствие (либо некорректное указание) на маркировке сведений о государственных стандартах, требованиям которых должна соответствовать алкогольная (пивоваренная) продукция. Значительные доли нарушений в виде отсутствия (либо некорректного указания) сведений о содержании этилового спирта в 100 мл продукции (19/106; >17 %) и в объеме потребительской тары (12/106; >11 %), а также сведений об энергетической ценности в джоулях (10/106; >9 %). Встречаются факты отсутствия сведений о содержании в продукции вредных для здоровья веществ по сравнению с обязательными требованиями (5/106; >4 %), отсутствия (либо некорректного указания) даты изготовления продукции (5/106; >4 %), отсутствия (либо некорректного изображения) единого знака обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза (4/106; >3 %) и нечёткости (нелегкочитаемости) маркировки в целом (4/106; >3 %). Кроме того, по ряду образцов изготовителями не указываются предупреждения о вреде употребления алкогольной продукции для здоровья, сведения о противопоказаниях к применению алкогольной продукции и/или некорректно указываются наименование и пищевая ценность продукции, место нахождения изготовителя.

Материалы проведенного исследования вместе с предложениями ОПИ по мерам организационного и правового характера, направленным на пресечение и предупреждение нарушений также были направлены уполномоченным органам государственной власти.

Помимо перечисленных проведенных исследований, в 2020 году ОПИ были реализованы масштабные мероприятия по выявлению нарушений в деятельности транспортных компаний и привлечению их к ответственности.

Специалистами ОПИ проверено более 300 объектов транспортных компаний ПЭК, Байкал-Сервис, Вазовоз, Энергия, GTD, ЖелдорЭкспедиция, ЖелдорАльянс,

СДЭК, Деловые Линии, Главдоставка, Аэродар, ВЛ Лоджистик, ВЭЙ Групп, КСЭ, Major, Мэйджик Транс, Pony Express, Новсибтранс, ТЭС, Эйртранс, с последующим оформлением материалов и привлечением к проверкам территориальных органов ФСБ России, Ространснадзора, ФНС, Роспотребнадзора, МВД, прокуратуры, а также региональных органов власти.

Распространение COVID-19 требовало особого внимания к деятельности транспортных компаний. Межрегиональный характер работы данных компаний, большой объем проходящих через них документов и грузов, значительное количество сотрудников и клиентов существенно повышали риски распространения инфекции. При этом фиксируемое пренебрежение со стороны транспортных компаний санитарно-эпидемиологическими требованиями представляло высокую общественную опасность.

Регулярное привлечение к проблеме внимания территориальных органов Роспотребнадзора, МВД России и региональных властей позволило оперативно пресекать нарушения и выступать эффективной профилактической мерой.

Надзорные органы позитивно воспринимали материалы ОПИ, поскольку уровень их подготовки и оформления позволял с минимальными временными затратами реализовывать контрольные мероприятия и привлекать нарушителей к ответственности. В развитие данного направления ОПИ было подписано соглашение с Центральным межрегиональным управлением государственного автодорожного надзора о проведении совместных мероприятий и установлены рабочие контакты с другими региональными подразделениями автодорожного надзора.

Таким образом, по результатам организованных ОПИ мероприятий, крупнейшие транспортные компании-нарушители вынуждены были вносить коррективы в свою деятельность, обеспечивать выполнение требований законодательства, гарантирующих соблюдение прав потребителей и их безопасность.

Кроме того, в 2020 г. было продолжено выявление интернет-магазинов, использующих недобросовестные практики, направленные на введение потребителей в заблуждение: под видом фирменной одежды, обуви, смартфонов, аксессуаров потребителям реализовывались поддельные товары. Денежные средства за приобретаемые товары принимались исключительно на условиях предоплаты, а после получения заказов вернуть их было нельзя, поскольку адреса хозяйствующих субъектов отсутствовали или были недостоверными.

За счет широкого освещения веб-адресов недобросовестных продавцов с помощью СМИ, а также на ресурсах ОПИ и в социальных сетях, удалось проинформировать потребителей и предостеречь их от покупок на данных сайтах. Некоторые магазины, вследствие падения посещаемости, были закрыты.

В свою очередь, продолжает функционировать и развиваться портал ОПИ для потребителей с бесплатной информацией, позволяющей гражданам в доступной и понятной форме получить все необходимые сведения о своих правах и порядке действий в тех или иных ситуациях (<http://buyprotect.ru/>). Ведутся бесплатные консультации потребителей по электронной почте, в социальной сети ВКонтакте (<https://vk.com/public112453097>) и Facebook (<https://www.facebook.com/potrebin/>).

6. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

6.1. Развитие ведомственной системы информирования и консультирования потребителей

В связи с нарастающим из года в год потоком информации, агрессивной маркетинговой политикой со стороны хозяйствующих субъектов огромную значимость в деятельности Роспотребнадзора по реализации прав потребителей на просвещение приобретает развитие и совершенствование системы правового образования потребителей, нацеленной на дальнейшее формирование устойчивых навыков и грамотного поведения на потребительском рынке.

В настоящее время в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей (далее – Система) в 85 субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 85 консультационных центров, в структуре которых действует 461 консультационный пункт для потребителей (в 2019 году – 474).

В работе консультационных центров и пунктов занят 601 сотрудник (в 2019 году – 710).

Консультационными центрами и пунктами в течение 2020 года продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, всего проведено 460 871 мероприятие, направленное на консультирование и информирование потребителей (в 2019 году – 460 238), в том числе:

- оказано 371 767 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (в 2019 году – 362 073);

- проведено 30 306 консультаций, в ходе которых были подготовлены проекты документов (в 2019 году – 35 043);

- подготовлено 25 380 публикаций в средствах массовой информации, в том числе интернет-изданиях, и выступлений по вопросам защиты прав потребителей (в 2019 году – 20 992);

- проведено 7 373 «горячие линии» (в 2019 году – 7 632);

- организовано 12 408 (в 2019 году – 25 360) мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 1 100 (в 2019 году – 2 632) «круглых столов», конференций, общественных акций, 11 308 (в 2019 году – 22 280) семинаров и других форм обучения;

- разработано 8 713 методические материалы, предназначенные для распространения среди потребителей (в 2019 году – 8 881);

- проведено 4 380 (в 2019 году – 6 300) экспертиз товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и 544 (в 2019 году – 529) сравнительных оценки продукции. Показатель количества проведенных консультаций за 2020 год (371 767) увеличился на 2,7 % по сравнению с аналогичными данными за 2019 год (362 073).

Структура мероприятий по консультированию с наибольшими показателями приведена на рис. 6.1.1.

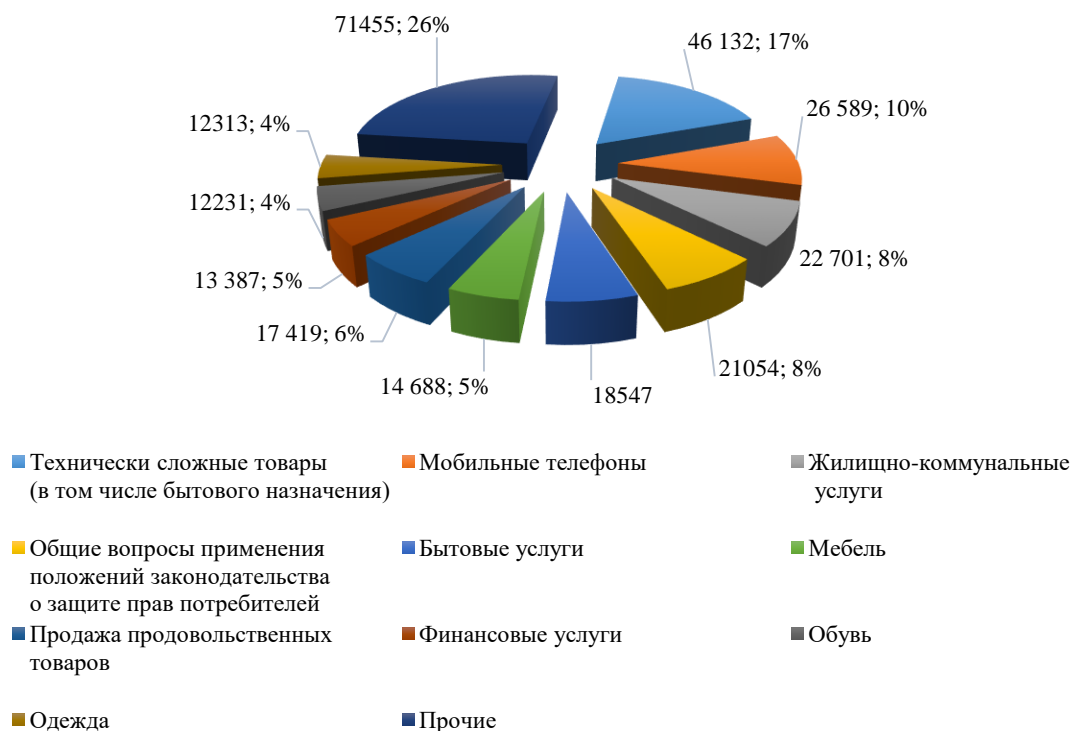


Рис. 6.1.1. Структура мероприятий по консультированию потребителей

По результатам мониторинга деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей и с учетом количества обращений потребителей, поступивших за 2019 год, наиболее актуальными для потребителей продолжают оставаться следующие сегменты потребительского рынка: продажа технически сложных товаров (в т.ч. бытового назначения), мобильных телефонов, жилищно-коммунальные услуги, продажа мебели, продовольственных товаров, обуви, финансовые и бытовые услуги. Сведения о количестве проведенных консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка приведены на рис. 6.1.2.

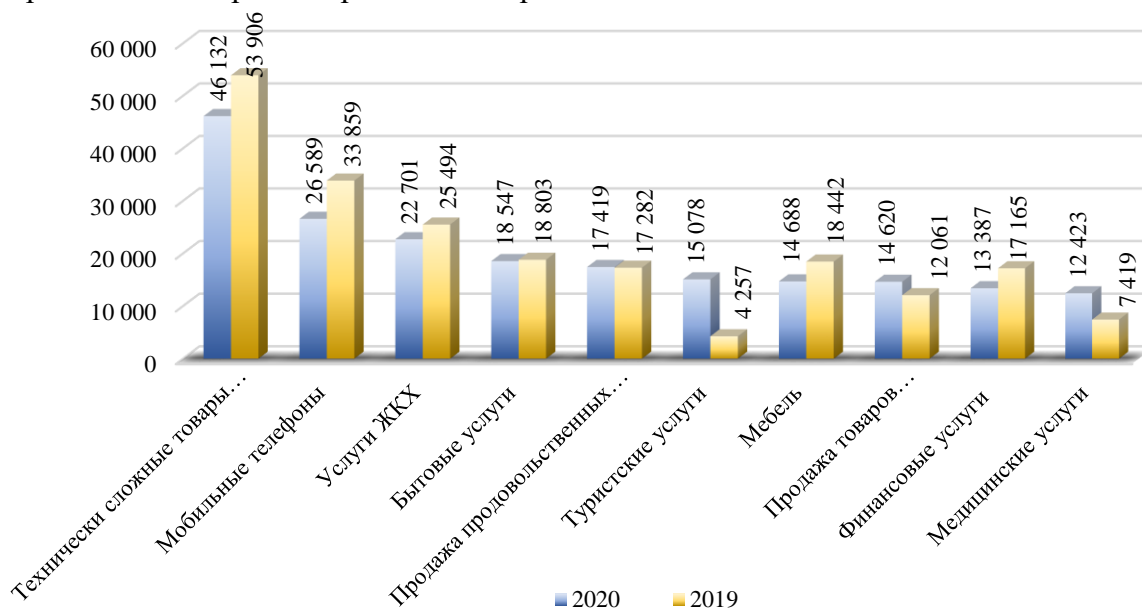


Рис. 6.1.2. Количество проведенных территориальными органами консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка

54,2 % консультаций потребителей от общего числа по Российской Федерации оказано в 20 консультационных центрах. Сведения о данных консультационных центрах приведены в Приложении 4.

Туристские услуги

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 19 347 мероприятий. На рис. 6.1.3–6.1.6. представлена информация по проведенным мероприятиям по поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации.

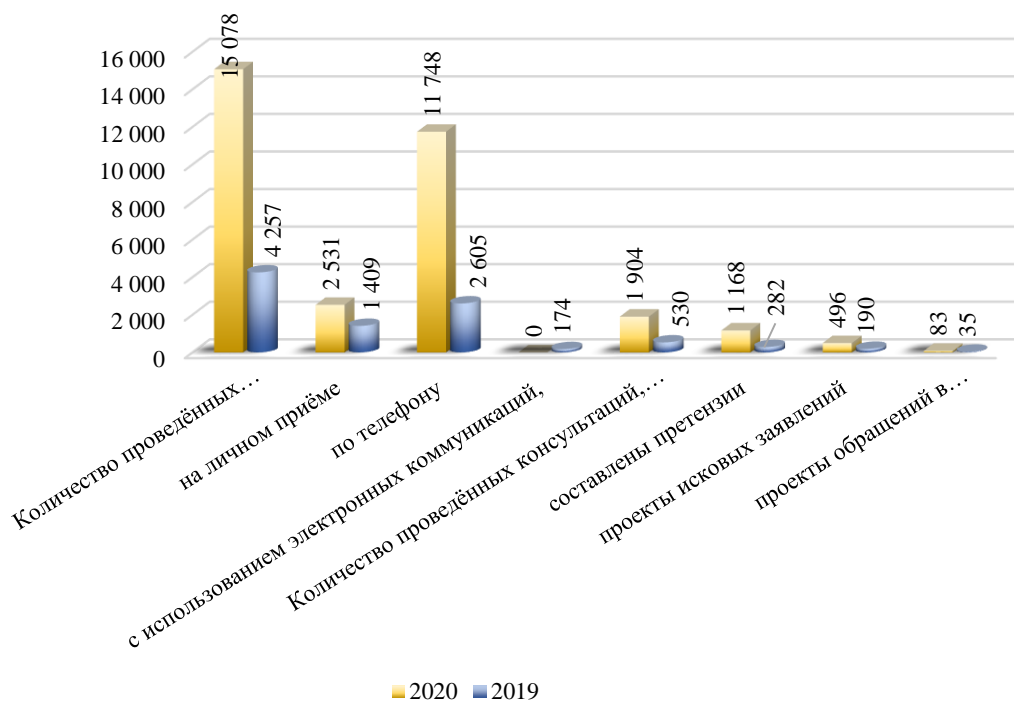


Рис.6.1.3. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

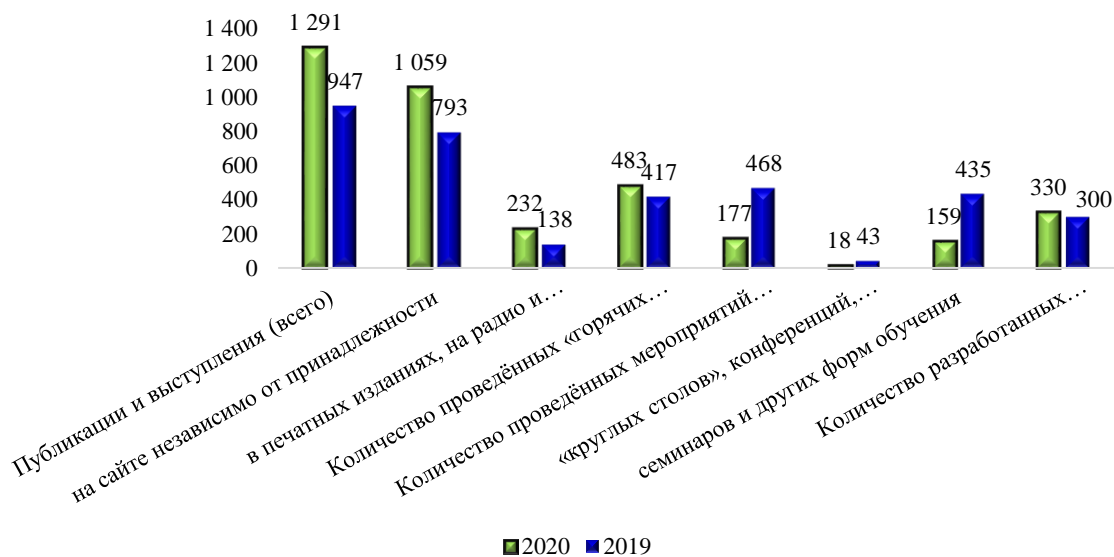


Рис. 6.1.4. Структура мероприятий по информированию в сфере туристских услуг, реализованных территориальными органами

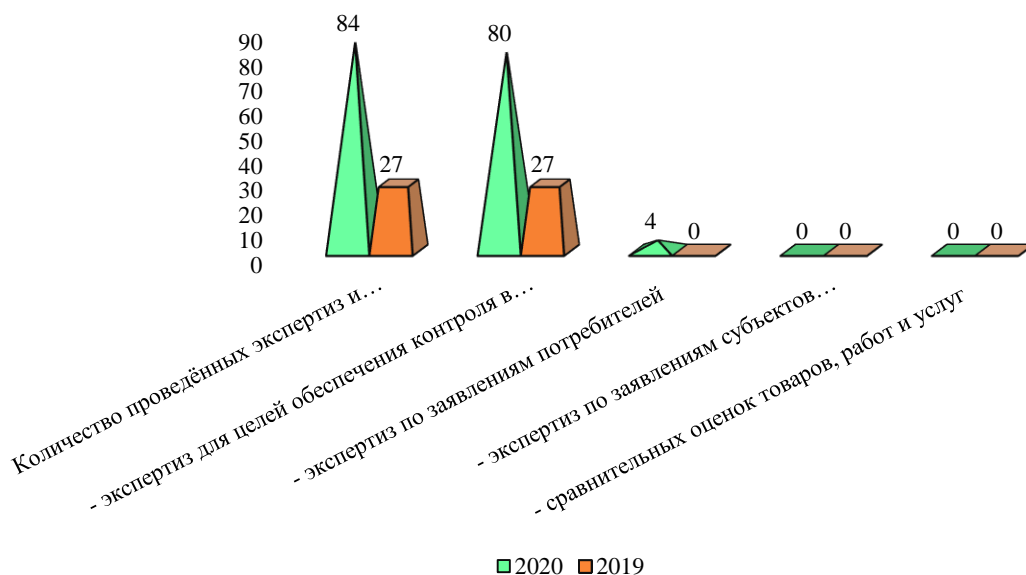


Рис. 6.1.5. Структура экспертиз в сфере туристских услуг, реализованных территориальными органами

За отчетный период проведено 84 экспертизы туристских услуг, в 2019 году аналогичный показатель составил 27.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг за 2020 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии представлены на рис. 6.1.6.

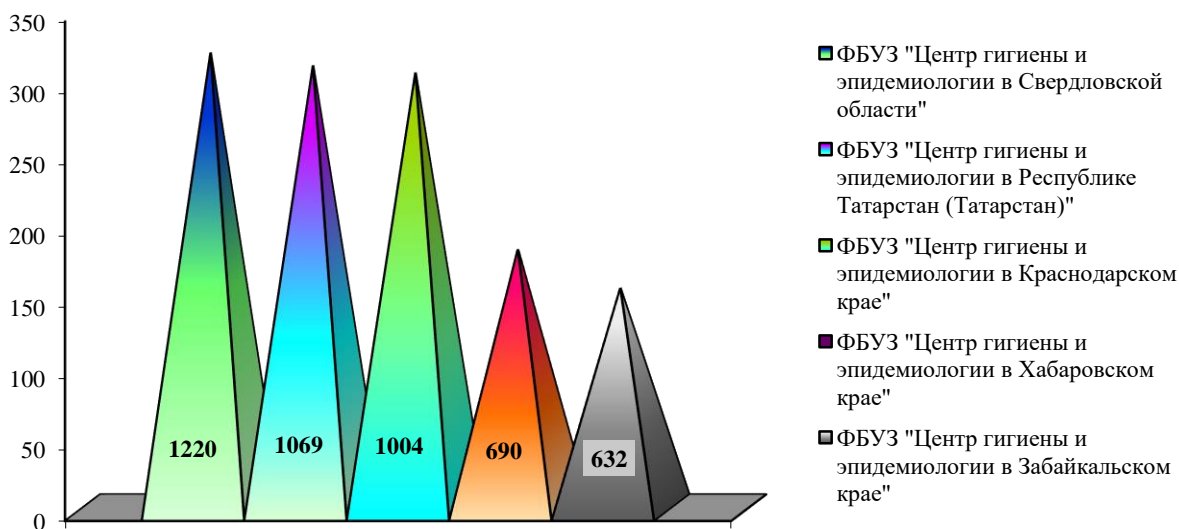


Рис. 6.1.6. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания туристских услуг

Жилищно-коммунальные услуги

В условиях продолжающегося реформирования жилищного сектора экономики особое место занимает консультирование и информирование потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг. В 2020 году продолжалась работа по консультированию и информированию

потребителей с проведением 27 022 мероприятий. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2020 году была проведена 22 701 консультация. На рис. 6.1.7–6.1.10 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенных за отчетный период.

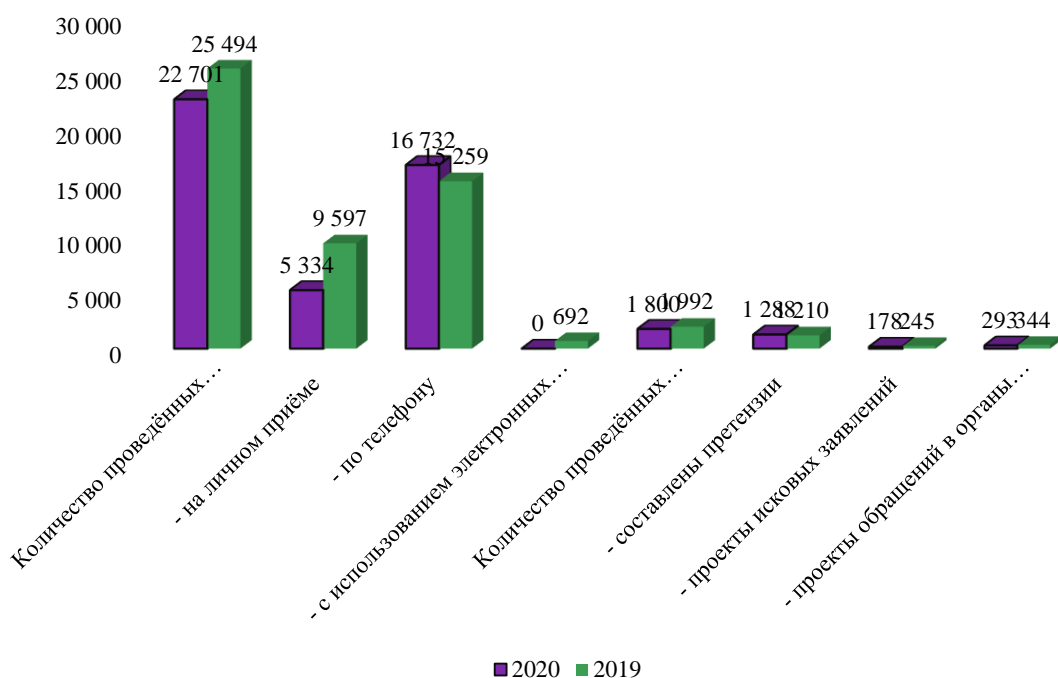


Рис. 6.1.7. Структура мероприятий по консультированию в сфере жилищно-коммунальных услуг, реализованных территориальными органами

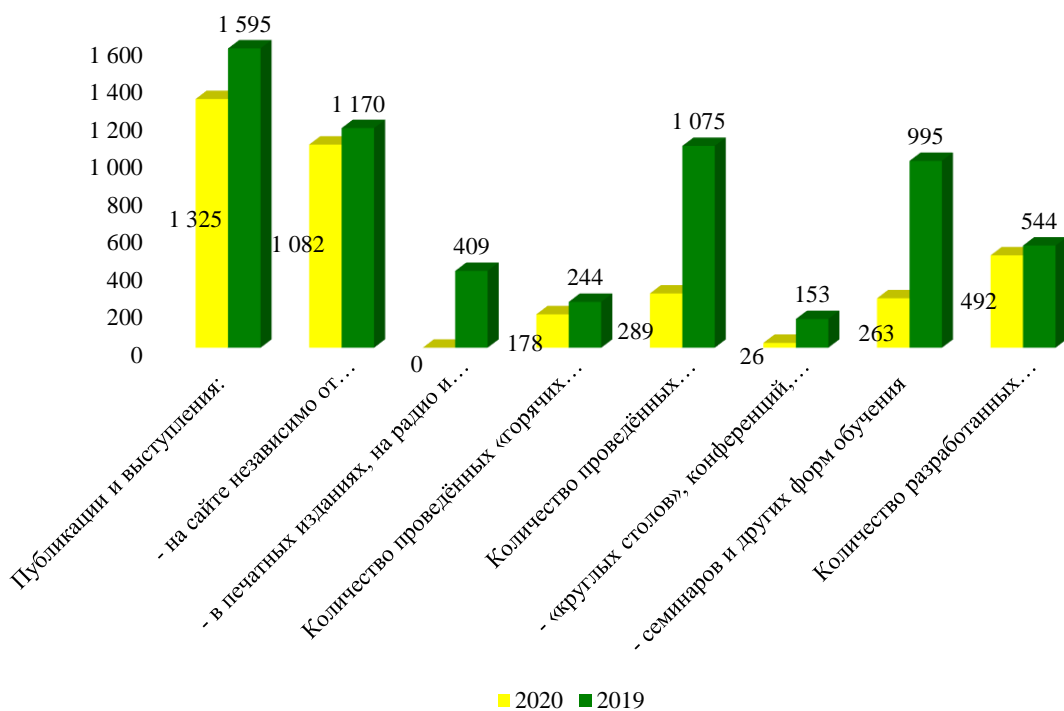


Рис. 6.1.8. Структура мероприятий по информированию в сфере жилищно-коммунальных услуг, реализованных территориальными органами

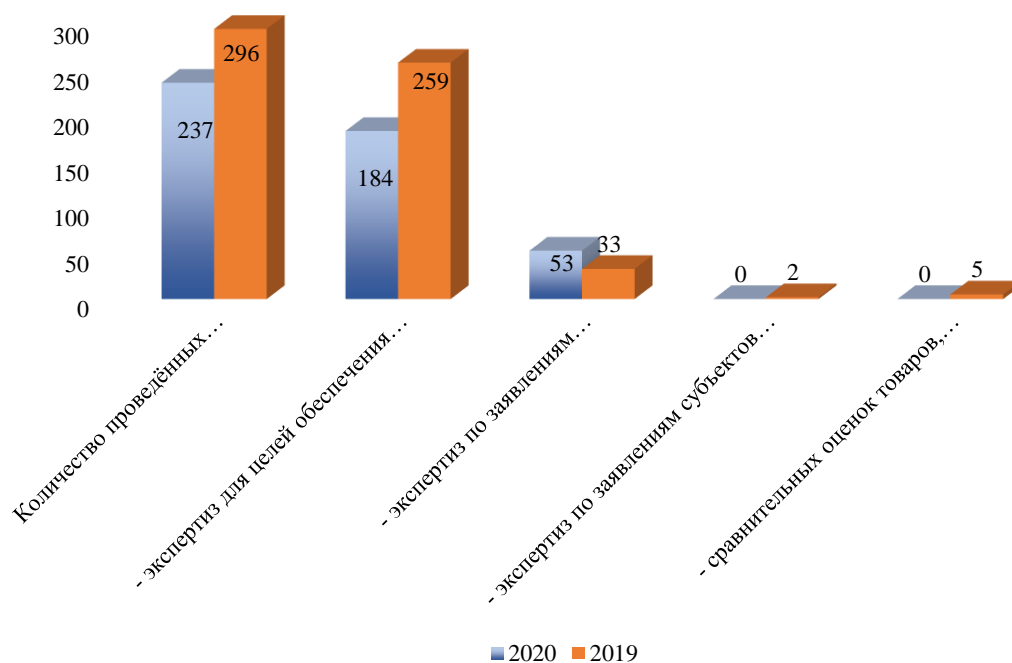


Рис. 6.1.9. Структура экспертиз и сравнительных оценок, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

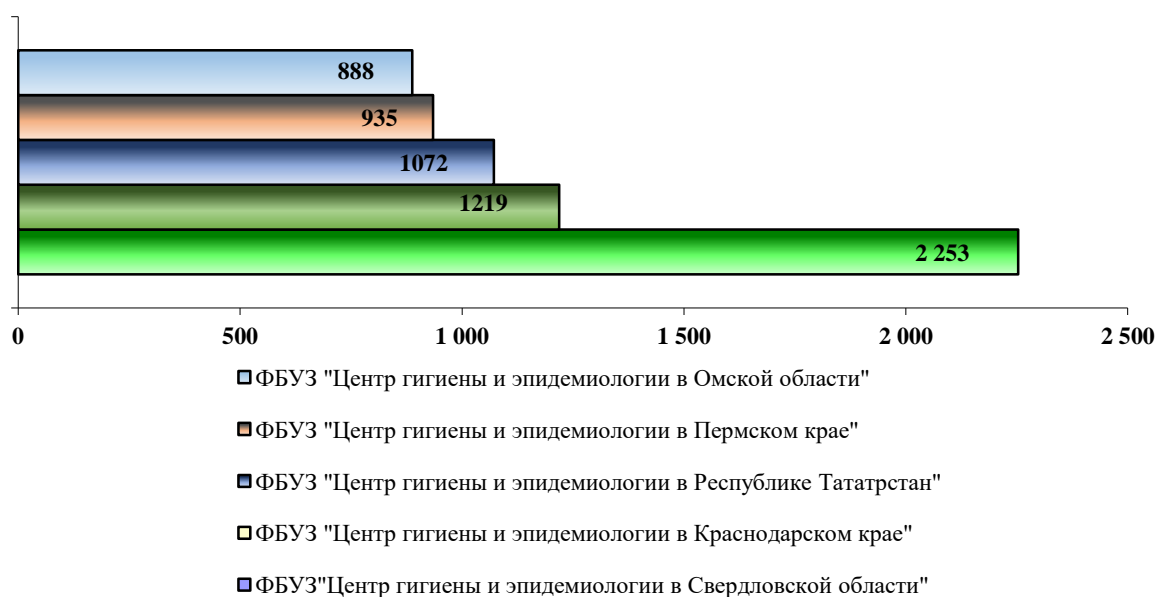


Рис. 6.1.10. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

В сфере жилищно-коммунального хозяйства консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, за отчетный период было проведено 237 экспертиз и сравнительных оценок.

Услуги связи

В 2020 году проведено 7 423 мероприятия по консультированию и информированию потребителей по вопросам оказания услуг связи. Консультативная

помощь была оказана потребителям в 6 411 случаях обращений. Аналогичный показатель в 2019 году составил 7 014 (рис.6.1.11–6.1.14).

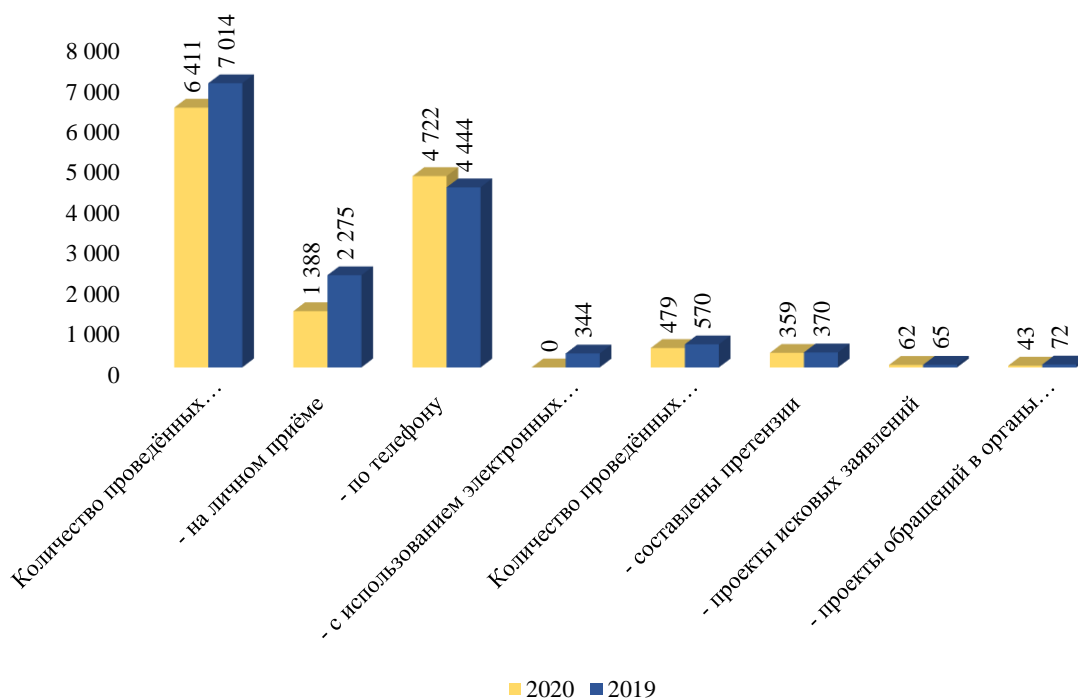


Рис. 6.1.11. Структура мероприятий по консультированию по вопросам оказания услуг связи, реализованных территориальными органами

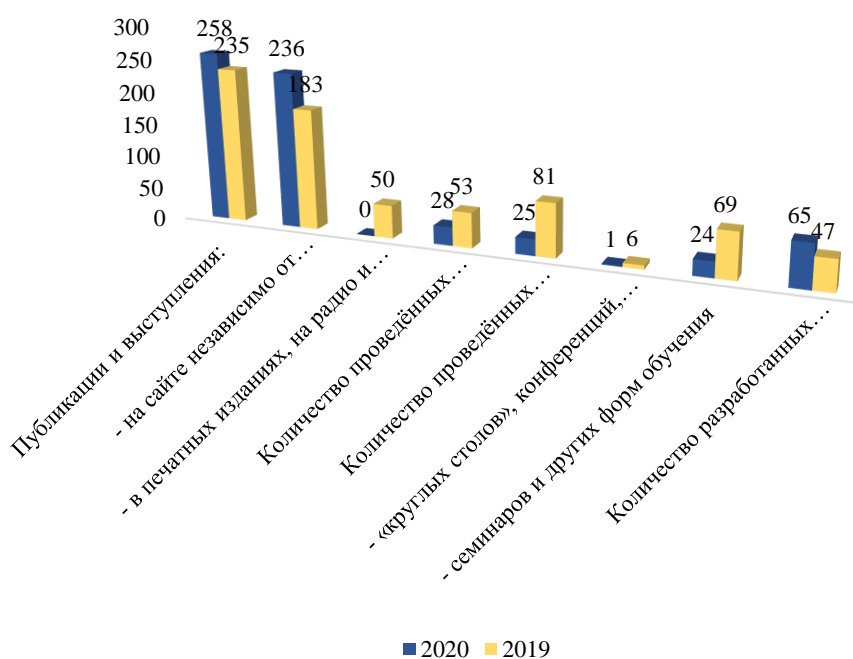


Рис. 6.1.12. Структура мероприятий по информированию по вопросам оказания услуг связи, реализованных территориальными органами

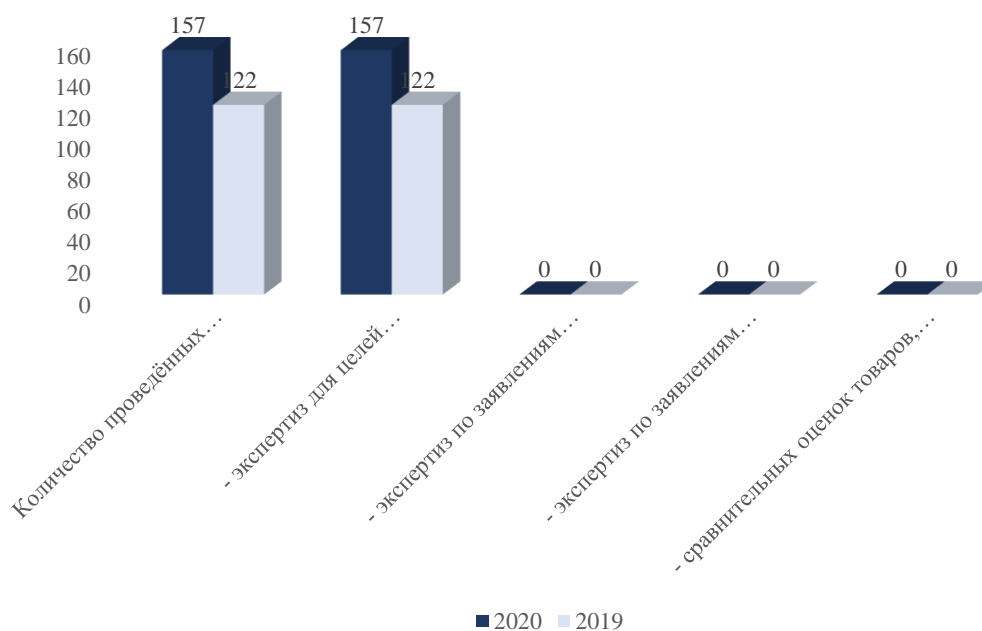


Рис. 6.1.13. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

В 2020 году проведено 157 экспертиз в рассматриваемой области потребительского рынка.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению услуг связи за 2020 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте (рис. 6.1.14).

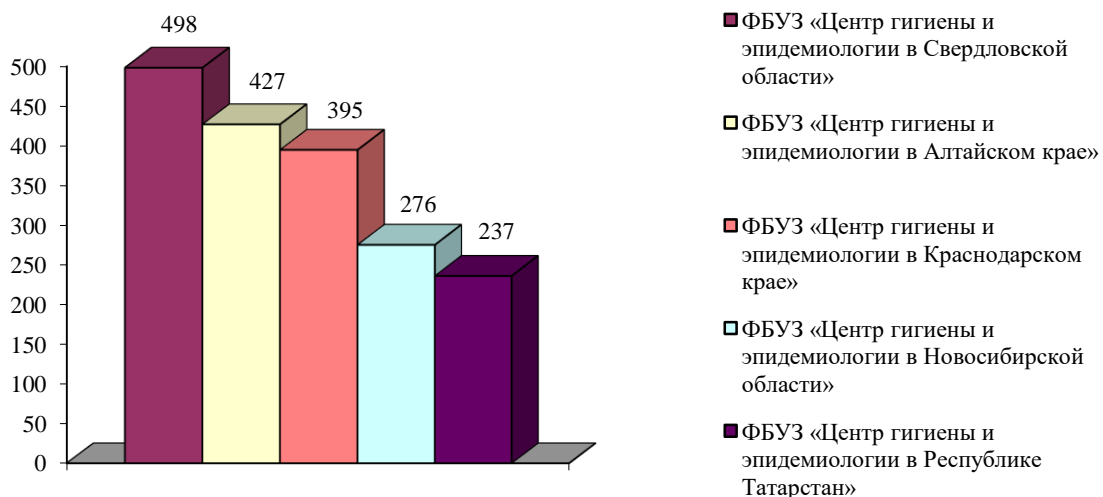


Рис. 6.1.14. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания услуг связи

Транспортные услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 15 414 мероприятий. На рис. 6.1.15–6.1.19 представлены мероприятия по

информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания транспортных услуг.

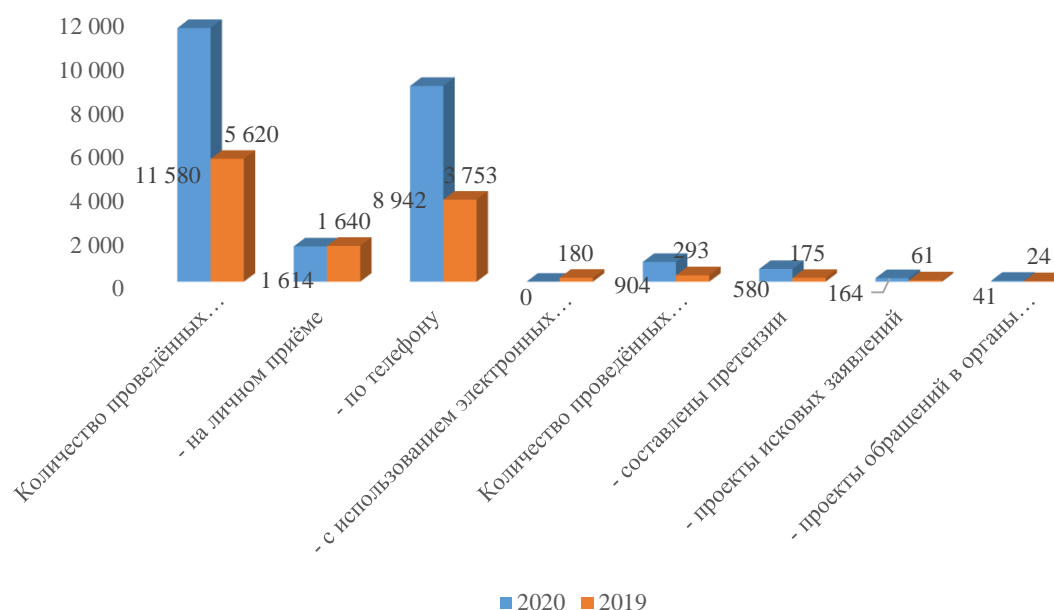


Рис. 6.1.15. Мероприятия по консультированию в сфере транспортных услуг, реализованные территориальными органами



Рис. 6.1.16. Мероприятия по информированию в сфере транспортных услуг, реализованные территориальными органами

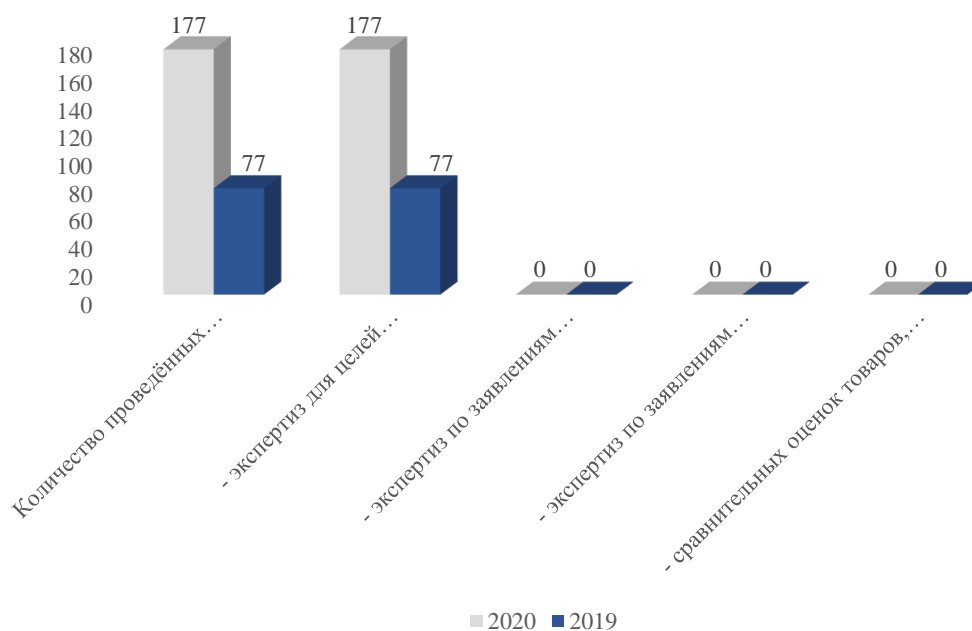


Рис. 6.1.17. Мероприятия по экспертизам в сфере оказания транспортных услуг, реализованные территориальными органами

На рис. 6.1.18 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг.

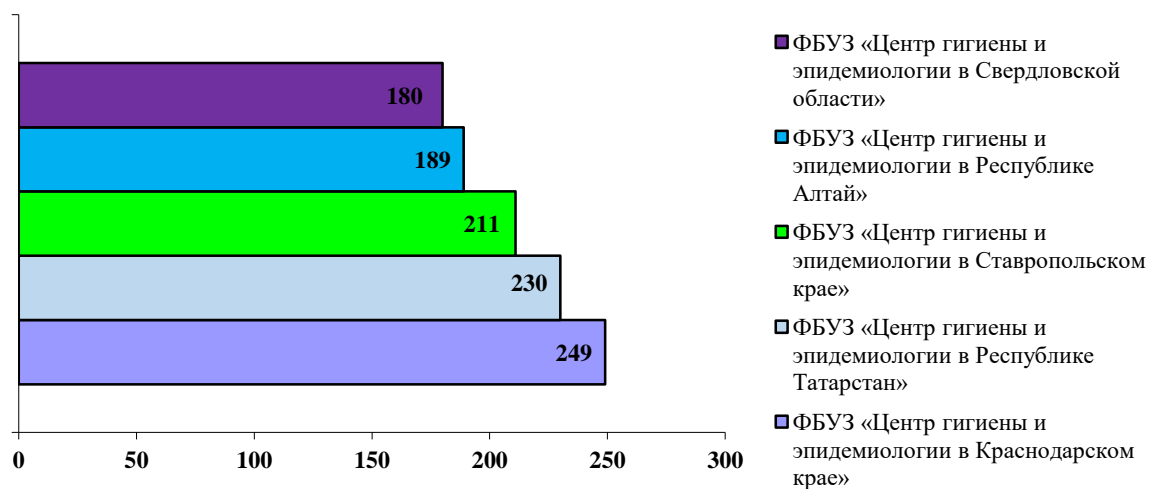


Рис. 6.1.18. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению транспортных услуг

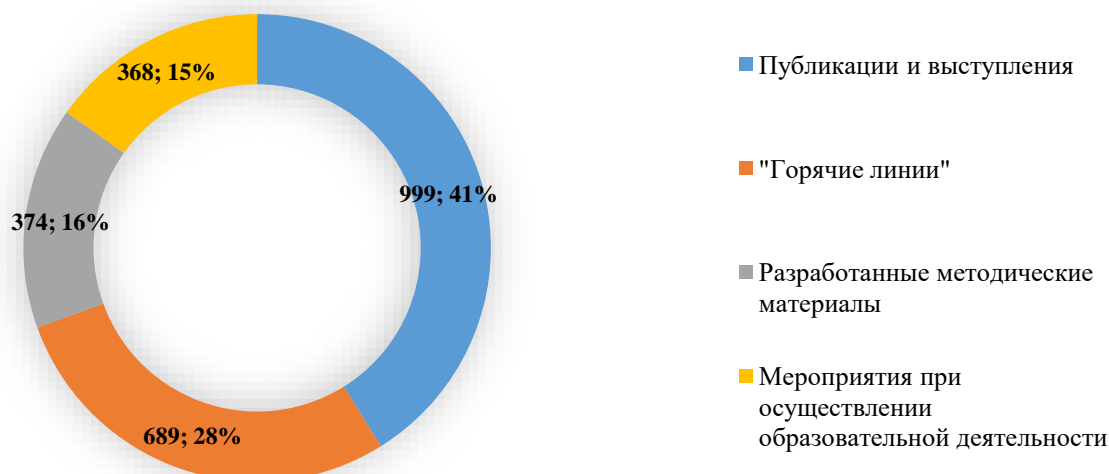


Рис. 6.1.19. Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2020 год

Образовательные услуги

Еще одним приоритетным направлением в деятельности системы информирования и консультирования населения является предоставление консультаций, проведение информирования в сфере образовательных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 3 948 мероприятий. Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2020 году по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 6.1.20-6.1.23.

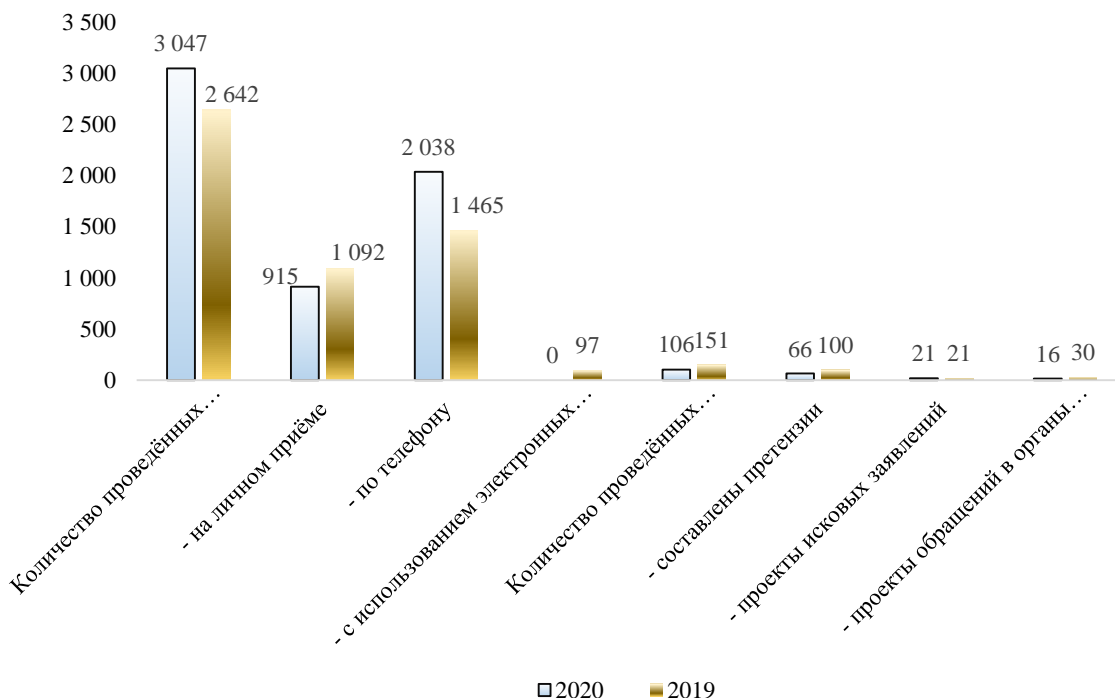


Рис. 6.1.20. Мероприятия по консультированию в сфере образовательных услуг, реализованные территориальными органами

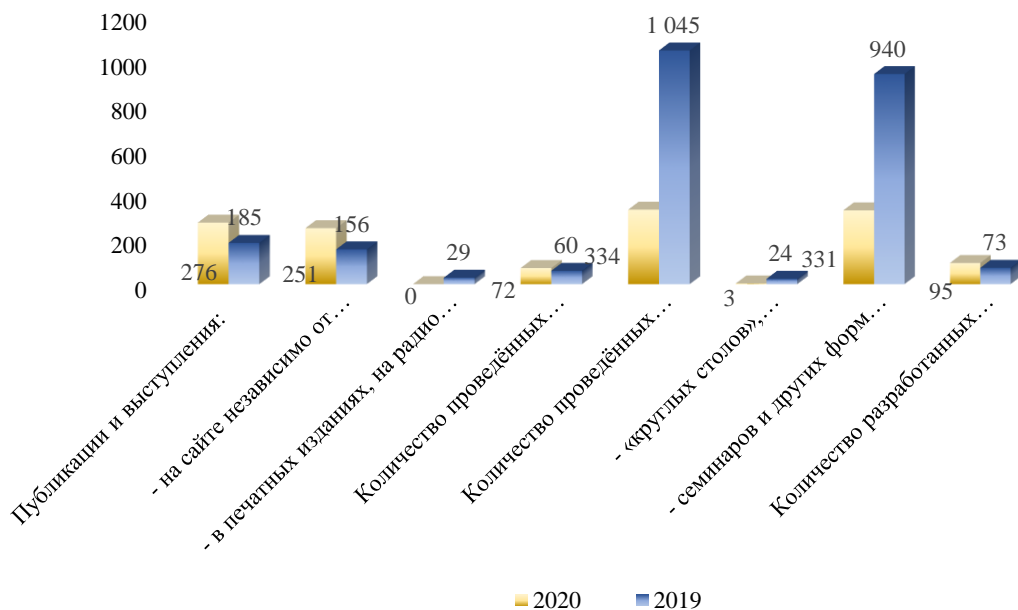


Рис. 6.1.21. Мероприятия по информированию в сфере образовательных услуг, реализованные территориальными органами

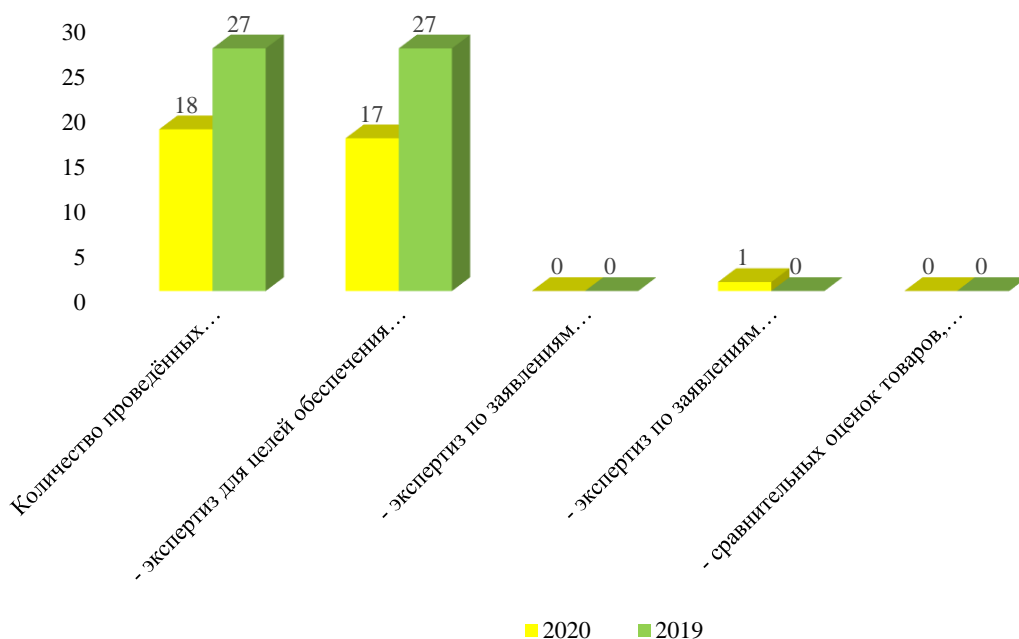


Рис. 6.1.22. Структура мероприятий по экспертизам, по защите прав потребителей образовательных услуг

На рис. 6.1.23 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 12 месяцев 2020 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.

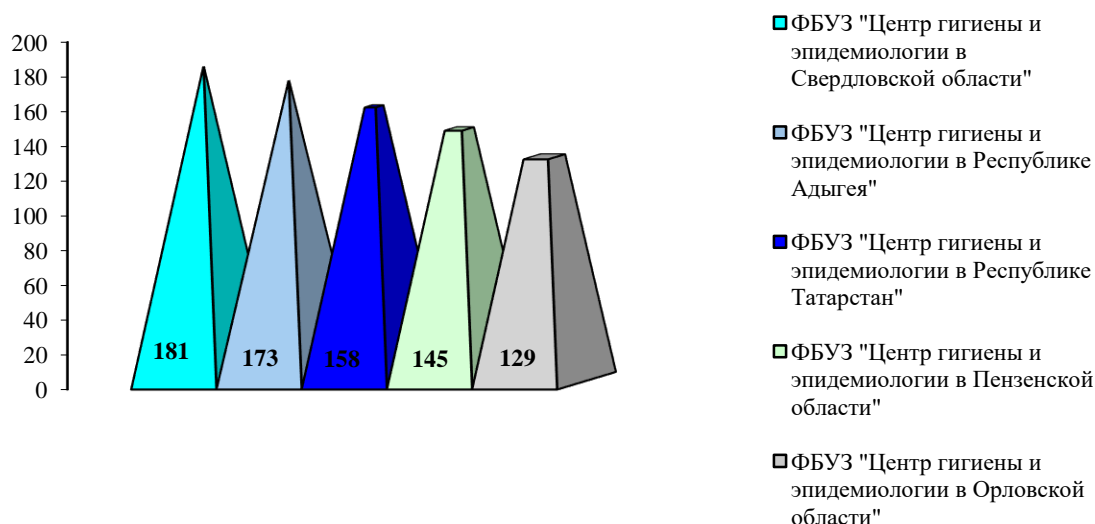


Рис. 6.1.23. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению образовательных услуг

Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг, в 2020 году консультационными центрами и пунктами для потребителей было проведено 22 228 мероприятий по консультированию и информированию в рассматриваемой области. Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2020 году по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 6.1.24–6.1.27.

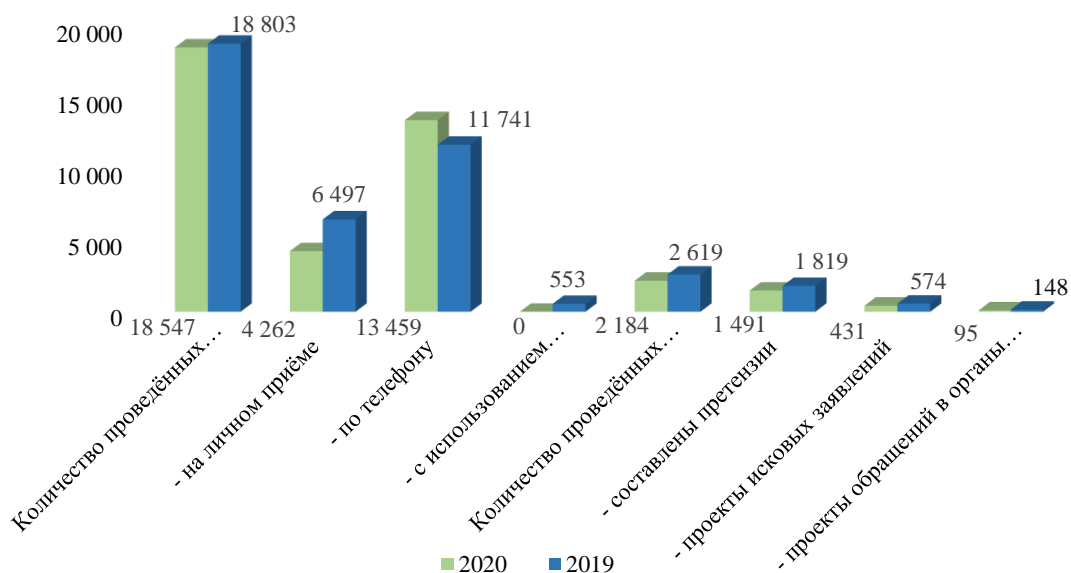


Рис. 6.1.24. Мероприятия по консультированию в сфере бытовых услуг, реализованные территориальными органами

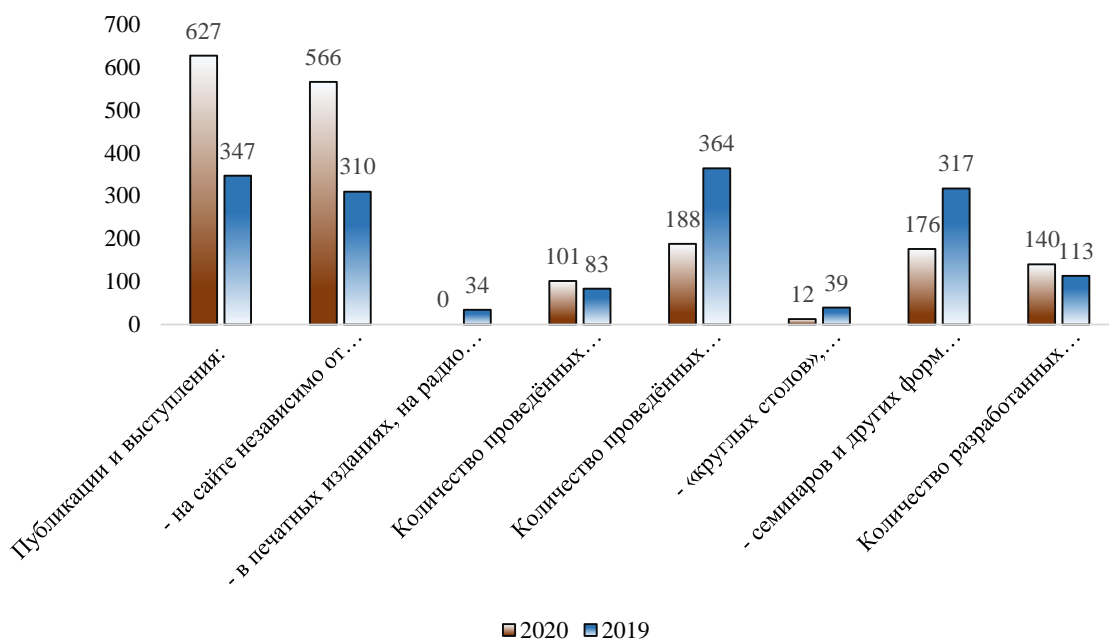


Рис. 6.1.25. Мероприятия по информированию в сфере бытовых услуг, реализованные территориальными органами,

В сфере бытового обслуживания населения за 12 месяцев 2020 года консультационными центрами и пунктами было реализовано 174 мероприятия по проведению экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок товара.

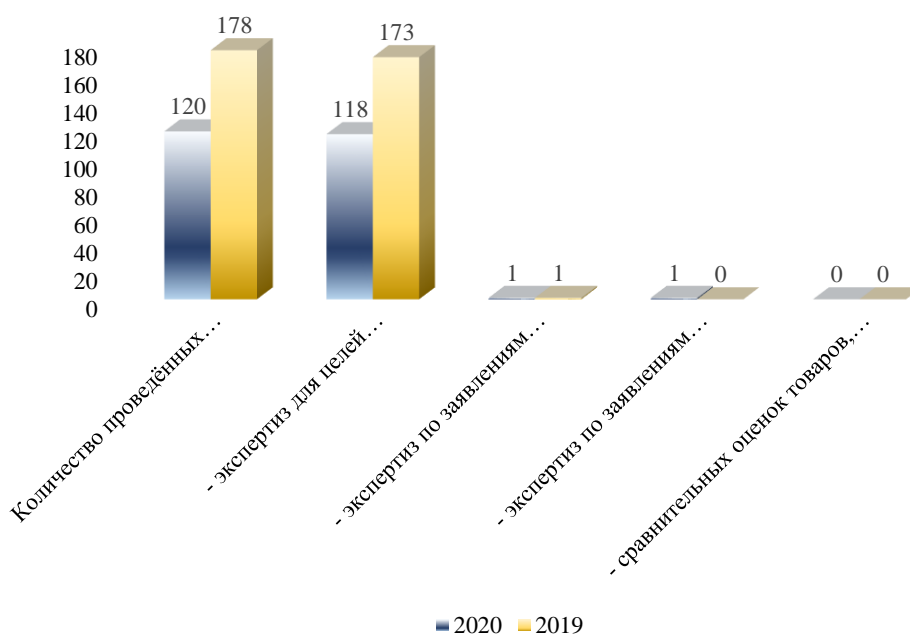


Рис. 6.1.26. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 12 месяцев 2020 года на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены на рис. 6.1.27.

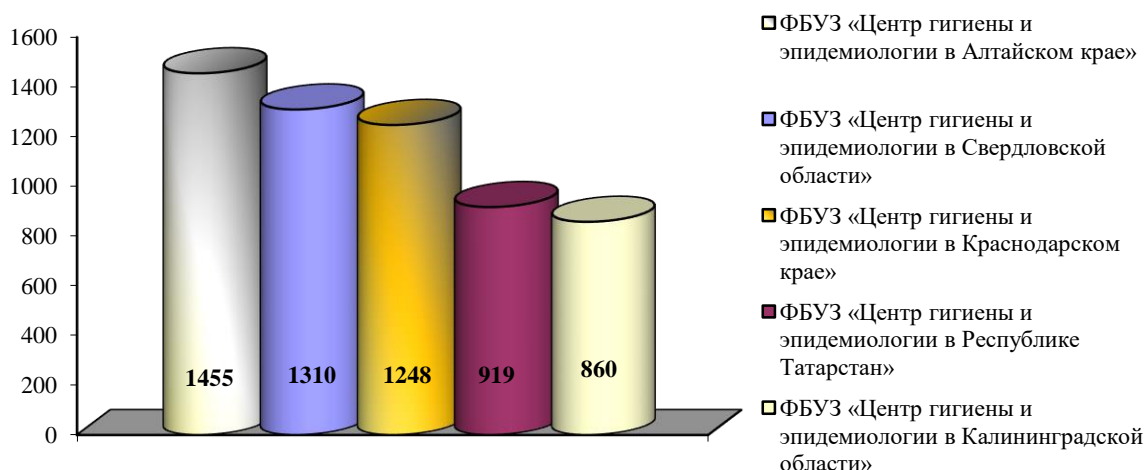


Рис. 6.1.27. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению бытовых услуг

В сфере бытового обслуживания населения за 12 месяцев 2020 года консультационными центрами и пунктами было реализовано 120 мероприятий по проведению экспертиз и сравнительных оценок бытовых услуг.

Медицинские услуги

Одно из важных мест занимает консультирование и информирование потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере медицинских услуг. В 2020 году продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей, с проведением 14 524 мероприятий. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2020 году было проведено 12 423 консультации (рис. 6.1.28–6.1.31).

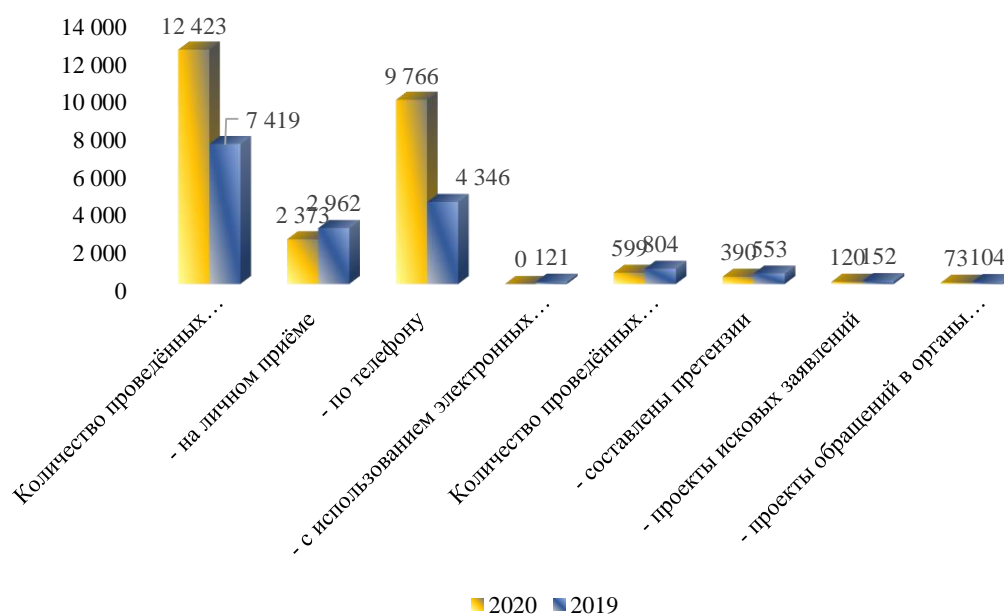


Рис. 6.1.28. Мероприятия по консультированию в сфере медицинских услуг, реализованные территориальными органами

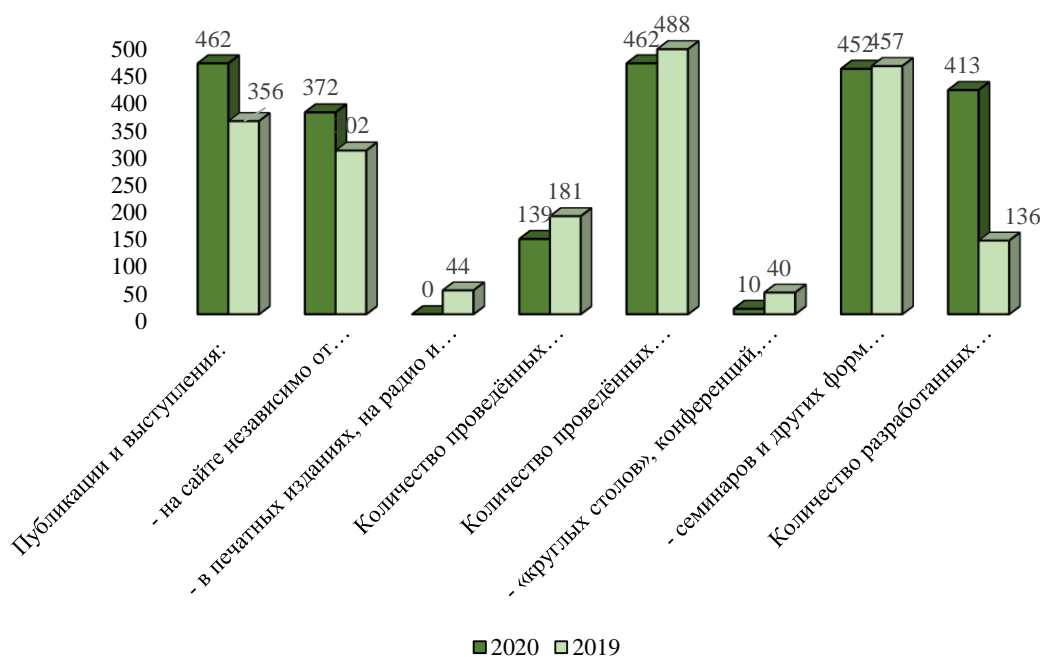


Рис. 6.1.29. Мероприятия по информированию в сфере медицинских услуг, реализованные территориальными органами

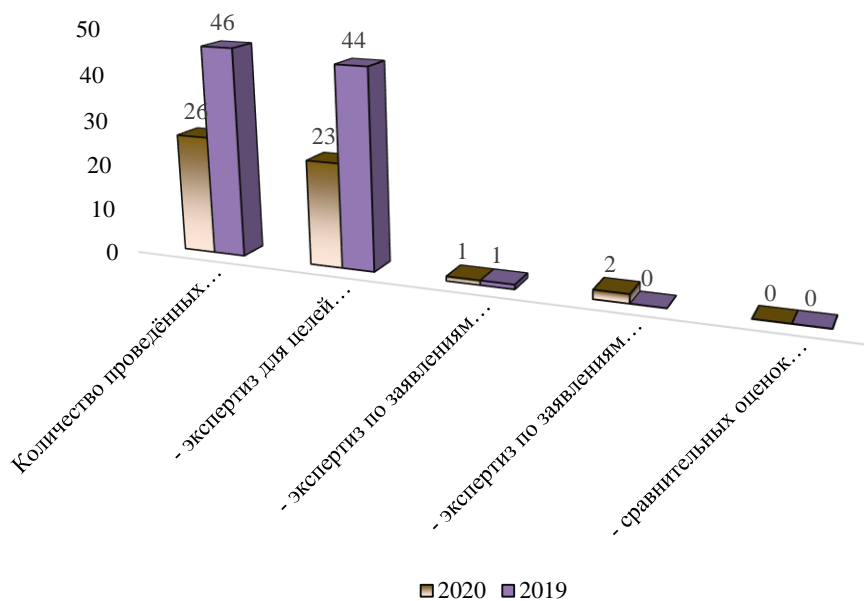


Рис. 6.1.30. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере медицинских услуг

На рис. 6.1.31 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания медицинских услуг за 2020 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.

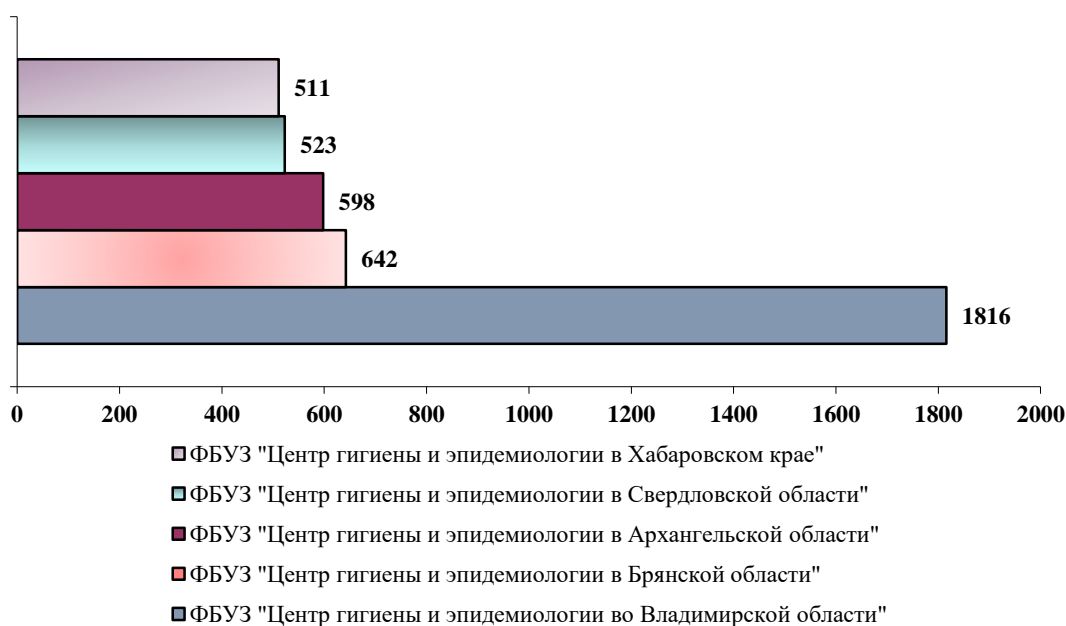


Рис. 6.1.31. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению медицинских услуг

В сфере медицинских услуг консультационными центрами и пунктами для потребителей, функционирующими на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, за отчетный период было проведено 45 экспертиз железнодорожном транспорте.

Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей

Созданный Роспотребнадзором в 2016 году Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей¹⁷⁴ (www.zpp.rosпотребнадзор.ru) является потенциально мощным драйвером роста потребительской осведомленности о собственных правах и обязанностях, о недобросовестных практиках, некачественных товарах, о субъектах национальной системы защиты прав потребителей.

На данном портале размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, включая международные и региональные правовые акты, находящиеся на обсуждении законопроекты.

В открытом доступе опубликована информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, а также общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку.

Отдельного внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

В соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29 декабря 2015 г. № 1375 «О вводе в

¹⁷⁴ Далее – ГИС ЗПП.

эксплуатацию ГИС ЗПП», подсистема «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» состоит из 9 модулей:

– модуль 1 «Нормативно-правовые акты».

Данный раздел включает нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, а также иные акты, содержащие обязательные требования к товарам (работам, услугам);

– модуль 2 «Информационно-аналитические материалы».

Данный раздел включает ежегодные государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации, а также программы (планы) по обеспечению защиты прав потребителей и информацию об их реализации;

– модуль 3 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей».

Данный раздел включает сведения о названии межведомственных и международных органов по защите прав потребителей, их местонахождении, осуществляемой ими деятельности и ее результатах, сведения о наименовании общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), их местонахождении, об осуществляемой ими деятельности в области защиты прав потребителей и ее результатах;

– модуль 4 «Результаты проверок» – содержит интерактивную ссылку на ФГИС «Единый реестр проверок».

– модуль 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям».

Данный раздел включает сведения о результатах проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

По всем фактам обнаружения в обороте продукции, не соответствующей установленным требованиям, Роспотребнадзором проведены контрольно-надзорные мероприятия. Продукция снята с реализации, хозяйствующие субъекты, занятые в ее производстве и обороте, оштрафованы;

– модуль 6 «Судебная практика».

Данный раздел включает материалы судебной практики по защите прав потребителей, в том числе судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием оператора, органа местного самоуправления и (или) общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), а также судебные акты с разъяснениями по вопросам судебной практики по делам в области защиты прав потребителей;

– модуль 7 «Справочник потребителя».

Данный раздел содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ);

– модуль 8 «Новости».

Данный раздел содержит актуальную оперативную информацию в области защиты прав потребителей, представляющую интерес для широкого круга потребителей;

– модуль 9 «Виртуальная приемная» (обратная связь для потребителей) Данный модуль представляет собой площадку для общения между потребителями и Роспотребнадзором.

В 2020 году в подсистеме ГИС ЗПП размещено (опубликовано) 17 426 материалов в 7-ми основных модулях (табл. 6.1.1.):

- модуль 1 «Нормативно-правовые акты»: 235 (1,3 %) материалов;
- модуль 2 «Информационно-аналитические материалы»: 800 (4,6 %) материалов;
- модуль 3 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»: 65 (0,4 %) материалов;
- модуль 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»: 7 256 (41,6 %) материалов;
- модуль 6 «Судебная практика»: 2 808 (16,1 %) материалов;
- модуль 7 «Справочник потребителя»: 37 (0,2 %) материалов;
- модуль 8 «Новости»: 6 225 (35,7 %) материалов.

Таблица 6.1.1

Информация о размещаемых материалах в модулях подсистемы ГИС ЗПП

Наименование модуля	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Модуль 1 «Нормативно-правовые акты»	1 807	425	408	278	235
Модуль 2 «Информационно-аналитические материалы»	753	542	1 015	927	800
Модуль 3 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»	441	135	36	2	65
Модуль 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»	336	10 254	12 798	12 881	7 256
Модуль 6 «Судебная практика»	14 162	4 654	4 295	3 895	2 808
Модуль 7 «Справочник потребителя»	275	45	16	21	37
Модуль 8 «Новости»	4 958	7 443	8 450	7 337	6 225
Итого	22 732	23 498	27 018	25 341	17 426

За 2020 год в закрытой части модуля 5 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» размещено 13 591 уведомление, из них 11 308 (83,2 %) находятся в статусе «документ», 2 283 (16,8 %) – в статусе «черновик».

Наибольшее количество уведомлений в статусе «документ» размещено территориальными органами Роспотребнадзора по следующим субъектам Российской Федерации: Московская область – 1 017, Свердловская область – 900, Республика Татарстан – 802, г. Москва – 572, Красноярский край – 445, Кемеровская область – 440, Приморский край – 339, Орловская область – 270, Оренбургская область – 269, г. Санкт-Петербург – 262.

Виды фальсифицированной или не соответствующей требованиям продукции, занесенные в ГИС ЗПП за 2020 год, представлены в таблице 6.1.2.

Наибольшее количество уведомлений в статусе «черновик» размещено территориальными органами Роспотребнадзора по следующим субъектам Российской Федерации: Свердловская область – 314, город Москва – 160, Ханты-Мансийский АО – 128, Амурская область – 119, Тульская область – 110, Республика Башкортостан – 110, Республика Татарстан – 110, Архангельская область – 109.

**Виды фальсифицированной или не соответствующей требованиям продукции,
занесенные в государственный информационный ресурс ЗПП за 2020 год**

№ п/п	Вид продукции	Количество уведомлений	
		За отчетный период 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.	Всего (с нарастающим итогом)
1	2	3	4
1	прочие	2 968	2 968
2	молоко и молочные продукты	1 383	1 383
3	мясо и мясные продукты	945	945
4	кулинарные изделия	858	858
5	рыба, нерыбные объекты промысла и продукты, вырабатываемые из них	646	646
6	обувь	631	631
7	птица, яйца и продукты их переработки	500	500
8	кондитерские изделия	470	470
9	одежда и изделия швейные и трикотажные	394	394
10	овощи	319	319
11	одежда, изделия из текстильных материалов, кожи и меха, изделия трикотажные и готовые штучные текстильные изделия	316	316
12	игрушки	227	227
13	парфюмерно-косметическая продукция	201	201
14	плоды и ягоды	181	181
15	хлебобулочные изделия	173	173
16	обувь и кожгалантерейные изделия	121	121
17	консервы	103	103
18	меха и меховые изделия	100	100
19	масложировая продукция, животные и рыбные жиры	96	96
20	алкогольные напитки	85	85
21	мукомольно-крупяные изделия	71	71
22	соки, нектары, сокосодержащие напитки	63	63
23	материалы текстильные	62	62
24	изделия кожгалантерейные, текстильно-галантерейные	54	54
25	безалкогольные напитки	48	48
26	минеральные воды	43	43
27	столовая зелень	42	42
28	продукты детского питания	36	36
29	бахчевые культуры	32	32
30	масличное сырье и жировые продукты	22	22
31	издательская книжная и журнальная продукция, школьно-письменные принадлежности	21	21
32	биологически активные добавки к пище	21	21
33	грибы	16	16

Продолжение табл. 6.1.2.

1	2	3	4
34	изделия для ухода за детьми	14	14
35	зерно	13	13
36	сахар	10	10
37	кожа искусственная	6	6
38	войлок, фетр и нетканые материалы	5	5
39	мед и продукты пчеловодства	5	5
40	кожа и кожные изделия	4	4
41	покрытия и изделия ковровые машинного способа производства	2	2
42	коляски детские и велосипеды	1	1
44	Всего по Российской Федерации	11 308	11 308

В период сложной эпидемиологической ситуации в связи с большим количеством граждан, пострадавших от введенных ограничительных мер, направленных на пресечение распространения коронавирусной инфекции, Роспотребнадзором (его территориальными органами) проводилась просветительская работа по информированию и консультированию граждан посредством организации тематических горячих линий консультирования потребителей, общественных и онлайн-приемных населения, размещения на информационных ресурсах подробных памяток, которые содержали детальный разбор всех возможных ситуаций по различным вопросам, обусловленным распространением коронавирусной инфекции COVID-19 как в Российской Федерации, так и в зарубежных странах.

Так, Роспотребнадзором на портале государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в разделе «Справочник потребителя/Актуальная информация» была размещена памятка «Коронавирус COVID-19: меры поддержки и защита потребителей в новых условиях», содержащая 12 разделов, в которых подробным образом разъяснены права потребителей при расторжении договорных отношений в условиях распространения коронавирусной инфекции и введения ограничительных мер в различных сферах услуг.

В разделе памятки «Зрелищные мероприятия» потребителям были разъяснены новые правила возврата денежных средств за билеты на отмененные зрелищные мероприятия.

6.2. Информирование и консультирование потребителей финансовых услуг в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2011 года принимают активное участие в проведении мероприятий проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (далее – Проект), который реализуется Министерством финансов Российской Федерации совместно со Всемирным банком.

Так, в рамках реализации Проекта 15 октября 2020 г. Роспотребнадзором была проведена Четвертая Международная конференция (далее – Международная конференция), которая была посвящена актуальным вопросам защиты прав

потребителей финансовых услуг в условиях эпидемиологических ограничений и проводилась в смешанном формате (очно и онлайн)¹⁷⁵.

Также в 2020 году Роспотребнадзор продолжил участие в мероприятиях, предусмотренных Планом по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы (далее – План), уделяя внимание решению двух задач: помощи потребителям, права которых уже нарушены финансовыми организациями и предотвращению таких нарушений (причем как со стороны бизнеса, так и со стороны самих потребителей), путем информирования и просвещения населения. При этом активность Роспотребнадзора сосредоточена на второй из этих задач – информировании и просвещении населения. Для её решения предусмотрены различные инструменты, в том числе непосредственное участие специалистов территориальных органов и консультационных центров Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации в просветительских мероприятиях для населения.

Так, во исполнение мероприятия Плана (Подготовка и проведение регулярных всероссийских недель финансовой грамотности для детей и молодежи, всероссийских недель сбережений, недель финансовой грамотности в регионах Российской Федерации, мероприятий, приуроченных ко Дню финансиста, Неделе инвесторов и дням пенсионной грамотности), соисполнителем которого являлся Роспотребнадзор, специалисты территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и консультационных центров и пунктов федеральных бюджетных учреждений здравоохранения приняли активное участие в проведении мероприятий по повышению финансовой грамотности населения, проходивших в 2020 году в дистанционном формате.

Так, в 2020 году во всех субъектах Российской Федерации была проведена Всероссийская неделя финансовой грамотности, ориентированная на граждан различных возрастных категорий, семейного и социального положения, которая явилась продолжением Всероссийских недель финансовой грамотности для детей и молодежи и Недель сбережений для взрослого населения.

Целью проведения Всероссийской недели финансовой грамотности явилось обеспечение массового распространения просветительской и достоверной информации, необходимой для грамотного решения финансовых вопросов в период посткоронакризиса.

Активность Роспотребнадзора была сосредоточена на информировании населения, в том числе посредством размещения на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей, а также на официальных сайтах Роспотребнадзора и его территориальных органов, в средствах массовой информации актуальной и полезной информации об обширном круге онлайн-мероприятий, проводимых в рамках Всероссийской недели финансовой грамотности.

Кроме того, специалисты территориальных органов Роспотребнадзора приняли активное участие в оказании консультационной помощи гражданам разных возрастных категорий, семейного и социального положения (включая школьников, студентов, взрослых и пенсионеров). Консультации проводились по следующим темам: кредиты, кредитные каникулы и кредитная история – влияние коронакризиса и меры предосторожности; льготы, субсидии и прочие актуальные формы финансовой поддержки; повышение финансовой устойчивости; финансовое мошенничество; финансовые онлайн-услуги; правила цифровой гигиены и финансовой безопасности; манипулирование через телефонные звонки, социальные сети; организация финансового пространства и другим.

¹⁷⁵ Подробная информация о Международной конференции приведена в разделе 7 настоящего Доклада.

Управление Роспотребнадзора по Курской области на официальном сайте анонсировало проведение цикла открытых онлайн-встреч с экспертами из ведущих государственных ведомств страны (Роспотребнадзор, МГУ им. М.В. Ломоносова, Финансовый университет, ФинПотребСоюз, Национальный университет «Высшая школа экономики», Национальное бюро кредитных историй, Центральный банк Российской Федерации, МВД, Пенсионный фонд России, платежная система «Мир», Сбербанк России и другие организации), а также многочисленные игры, викторины, квесты, марафоны, уникальные экскурсии по финансовым музеям и организациям¹⁷⁶.

Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю участвовало в информационно-просветительских мероприятиях Всероссийской недели финансовой грамотности с целью массового распространения просветительской и достоверной информации, необходимой для грамотного решения финансовых вопросов. Тематика обращений граждан была примерно схожей – влияние коронакризиса на кредиты, кредитные каникулы и кредитные истории, меры предосторожности в условиях новой реальности¹⁷⁷.

На официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю в рамках проведения мероприятий Всероссийской недели финансовой грамотности 2020 года размещено свыше 50 электронных буклетов по повышению финансовой грамотности, содержащих различную информацию, а также представлены видеоматериалы и презентации. При этом особое внимание было уделено особенностям электронных способов оплаты с помощью интернет-банкинга, электронных платежных сервисов, через платежный терминал, с использованием банковских карт¹⁷⁸.

В целом территориальными органами Роспотребнадзора во всех субъектах Российской Федерации была проделана работа по проведению соответствующих мероприятий, направленных на исполнение указанного пункта Плана мероприятий.

Во исполнение мероприятия Плана (обобщение и анализ лучшей российской практики консультирования и информирования потребителей финансовых услуг, работы с жалобами и распространение этой практики через информационные ресурсы и при проведении мероприятий), головным исполнителем которого являлся Роспотребнадзор, территориальными органами и организациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека проведена следующая работа.

При реализации указанного направления успешно функционируют специализированные ресурсы для потребителей, в том числе финансовых услуг, прежде всего стоит отметить официальный информационный ресурс Роспотребнадзора – сайт zpp.rosпотребнадзор.ru и региональные сайты территориальных органов Роспотребнадзора во всех субъектах Российской Федерации, а также созданные в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» специализированные сайты hochumozuznao.rf, vashifinansy.rf.

В 2020 году на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзором размещено порядка 17 300 информационных материалов, в том числе по вопросам финансовой грамотности, в таких модулях, как «Информационно-аналитические материалы» (10), «Судебная практика» (27), «Справочник потребителя» (35), «Новости» (42). Всего в 2020 году государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей воспользовалось порядка 1 млн посетителей.

С 2017 года функционирует созданная в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового

¹⁷⁶ <http://46.rosпотребнадзор.ru/content/anons-vserossiyskoy-nedeli-finansovoy-gramotnosti-2020-g>

¹⁷⁷ <http://27.rosпотребнадзор.ru/content/284/98798/>

¹⁷⁸ <http://22.rosпотребнадзор.ru/544>

образования в Российской Федерации» круглосуточная горячая линия для потребителей финансовых услуг, работающая по бесплатному номеру 8-800-100-29-26. За отчетный период на телефонную горячую линию для потребителей финансовых услуг поступило порядка 22 500 обращений.

Большинство звонков по финансовому профилю (82 %) пришлось на темы судебной защиты потребителей финансовых услуг, потребительского кредитования, проблем в платежной сфере, а также в сфере страхования.

Популярность публикаций на официальных сайтах территориальных органов и организаций Роспотребнадзора продолжает расти по причине удобства использования интернет-ресурсов как средства популяризации и освещения работы государственных органов.

Повышение финансовой грамотности населения, в том числе посредством информирования и консультирования Роспотребнадзором потребителей финансовых услуг, является одной из важнейших государственных задач, неразрывно связанных с повышением доверия населения к финансовым рынкам и обеспечением стабильности финансовой системы в целом.

Ежегодно на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора размещается отчетная итоговая информация о работе структурных подразделений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по направлению повышения финансовой грамотности населения.

Так, в 2020 году Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области совместно с центром консультирования и информирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» в рамках регионального проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» проведено порядка 120 различных мероприятий, направленных на улучшение финансового образования различных групп населения.

В учебных заведениях Новгородской области (школы, гимназии, лицеи, высшие учебные заведения) проведено свыше 50 мероприятий (лекции, викторины, игры, квесты и другие), во время 10 мероприятий для детей и молодежи в учебных заведениях Новгородской области было проведено анкетирование по вопросам финансовой грамотности.

Кроме того, Управлением проведено порядка 60 мероприятий для взрослого населения, в том числе для социально-уязвимых групп, в которых приняли участие свыше 11 000 слушателей. Мероприятия по повышению финансовой грамотности проходили в библиотеках Новгородской области, проводились выездные мероприятия по консультированию в торговых и многофункциональных центрах города и области, центре социальной поддержки «Добро», в областном автономном учреждении социального обслуживания «Новгородский центр социальной адаптации».

Также общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, центром консультирования и информирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» проводилось постоянное консультирование граждан по различным вопросам в области финансовой деятельности, проведена 21 тематическая «горячая линия».

На сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области размещено свыше 60 информационных материалов (потребителю о заключении договора займа в ломбарде, о мошенничестве с банковской картой при использовании их в банкомате, эффективное управление личным бюджетом, банковский вклад, правила поведения с электронными кошельками, типы банковских кредитов и другие). Также информация и памятки для потребителей финансовых услуг, представленные Управлением, размещены на сайтах органов местного самоуправления, в группе «ВКонтакте» центра

информирования и консультирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области».

В целях повышения финансовой грамотности среди детей и взрослого населения города и области Управлением распространено более 500 памяток, также подготовлено и направлено в органы местного самоуправления (22 района области) 36 информационных материалов для консультирования граждан и размещения информации на официальных сайтах органов¹⁷⁹.

Аналогичная работа, направленная на совершенствование и повышение финансовой грамотности населения, в 2020 году проведена во всех 85 территориальных органах Роспотребнадзора.

В 2020 году в адрес Роспотребнадзора и его территориальных органов поступило 24 859 обращений по вопросам прав потребителей финансовых услуг, что на 5,7 % больше, чем в 2019 году. Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений, поступивших в Роспотребнадзор, стабильно небольшая и в 2020 году составила 5,8 % (в 2019 г. она составляла 3,5 %).

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей кредитными организациями (16 594 обращения или 66,7 %) и страховыми организациями (4 283 обращения или 17,2 %).

Из поступивших в 2020 году в Роспотребнадзор 16 594 обращений в отношении кредитных организаций по подведомственности было направлено 4 550 обращений (27,4 %), по итогам рассмотрения 12 261 обращения даны соответствующие разъяснения, 104 обращения стало основанием для проведения мероприятий по контролю в отношении банков, в 239 случаях было проведено административное расследование.

По вопросам деятельности микрофинансовых организаций в 2020 году рассмотрено 2 899 обращений (11,7 %), платежных агентов – 482 обращения или 2,9 % от общего количества.

Анализ работы территориальных органов Роспотребнадзора с обращениями потребителей по всем видам нарушений в региональном разрезе показывает определенную стабильность. Так, в топ-4 субъектов Российской Федерации с самыми активными потребителями финансовых услуг входят города федерального значения Москва и Санкт-Петербург, а также Свердловская область и Краснодарский край. Как и в предыдущем периоде, на 10 лидирующих по количеству обращений субъектов Российской Федерации приходится более половины (57,3 %) всех обращений потребителей финансовых услуг.

Больше всего решений административного реагирования на обращения потребителей финансовых услуг принимались в территориальных органах Роспотребнадзора:

– по результатам проведения внеплановых проверок – в Республике Татарстан (97), г. Санкт-Петербурге (42), Волгоградской области (35), Челябинской области (33), Свердловской области (31), Иркутской области (23), Нижегородской области (22), Пермском крае (21), Красноярском крае (20), Кемеровской области – Кузбассе (16);

– по результатам проведения административных расследований – в Республике Татарстан (76), Свердловской области (47), Ростовской области (37), Кемеровской области – Кузбассе (16), Хабаровском крае (16), Амурской области (16) и Ставропольском крае (15).

¹⁷⁹ <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/info/analysis/206650>

Так, итоги деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан в сфере оказания финансовых услуг за 2020 год, размещенные на официальном сайте, содержат следующую информацию.

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан поступило свыше 1 500 письменных обращений граждан по вопросам оказания финансовых услуг, что в 1,6 раза больше аналогичного периода прошлого года.

Основными нарушениями, выявленными при рассмотрении обращений граждан в отношении финансовых организаций, явились: включение в договор условий, ущемляющих права потребителя; навязывание услуг страхования кредитными организациями; оказание финансовой организацией услуг при отсутствии информации, обязательность предоставления которой предусмотрена действующим законодательством о защите прав потребителей; обман потребителей, выразившийся в заключении договора страхования при том, что потребитель отказался от заключения указанного договора; введение в заблуждение потребителя относительно необходимости приобретения дополнительных услуг при заключении кредитного договора.

За прошедший период 2020 года Управлением в отношении финансовых организаций вынесено 423 постановления, что в 2,2 раза больше аналогичного периода прошлого года, сумма наложенных штрафов составила 5 301,2 тыс. руб.

Значительная часть поступивших обращений граждан содержала претензии имущественного характера, по данным обращения Управлением были даны разъяснения о правах потребителей, механизме реализации предоставленных прав, в том числе о порядке привлечения Управления в гражданский процесс для дачи заключения по делу.

В отчетном периоде Управлением дано 280 заключений по искам потребителей, подано 6 исков в защиту конкретного потребителя. Решениями судов в пользу потребителей присуждено денежных средств на сумму 16 907,6 тыс. руб.¹⁸⁰

В целом, в 2020 году количество обращений потребителей финансовых услуг в Роспотребнадзор и его территориальные органы осталось примерно на уровне последних двух лет.

Следует отметить, что работа с обращениями граждан финансовых услуг остается важнейшим инструментом «обратной связи» для территориальных органов Роспотребнадзора и позволяет своевременно реагировать на новые угрозы интересам потребителей финансовых услуг.

По мероприятию Плана (повышение квалификации представителей средств массовой информации в сфере финансовой грамотности через проведение семинаров, круглых столов, других форм просвещения), соисполнителем которого являлся Роспотребнадзор, в целях повышения качества освещения в средствах массовой информации вопросов в сфере финансовых услуг в большинстве территориальных органов Роспотребнадзора проведена целенаправленная работа в указанном направлении путем проведения конференций, форумов, презентаций, круглых столов и других мероприятий для представителей средств массовой информации субъектов Российской Федерации.

В 2020 году материалы, касающиеся повышения финансовой грамотности населения и размещенные на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей и официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора¹⁸¹, активно распространялись через различные федеральные средства

¹⁸⁰ http://16.rosпотребнадзор.ru/c/journal/view_article_content?groupId=10156&articleId=1254272&version=1.0

¹⁸¹ https://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=14645&sphrase_id=3226056
https://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=14452&sphrase_id=3226025
https://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=14337&sphrase_id=3226025

массовой информации, такими как, медиа-холдингом «РосБизнесКонсалт», газеты «Коммерсантъ», «Российская газета», «Известия», «Комсомольская правда», «Аргументы и факты» и другие¹⁸².

Кроме того, в 2020 году Роспотребнадзором продолжена работа по совершенствованию системы коммуникации с различными целевыми аудиториями в целях информирования населения по вопросам финансовой грамотности и привлечения внимания к этой проблематике.

Так, на официальном сайте Роспотребнадзора создана виртуальная интернет-приемная потребителей финансовых услуг. Данный информационный ресурс служит площадкой для популяризации финансовых знаний и возможности получения гражданами консультаций специалистов Роспотребнадзора в различных финансовых ситуациях.

Интернет-приемная состоит из пяти разделов: «Жизненные ситуации», «Словарь финансовой грамотности», «Вопросы и ответы», «Информация о правах потребителей финансовых услуг», «Консультации».

В разделе «Жизненные ситуации» в 2020 году размещены информационные блоки, содержащие различные типичные ситуации, такие как: «Отозвали лицензию у банка», «Банк в одностороннем порядке изменил тарифы, правила, условия договора», «Неправомерные действия со стороны коллекторов», «Образование просроченной задолженности» и другие. В каждом из блоков содержится подробная актуализированная информация по указанной тематике. Опыт решения типичных финансовых вопросов собран в разделе «Вопросы и ответы». Раздел «Финансовые услуги» содержит правила пользования основными финансовыми услугами (дебетовые и кредитные карты, банковский вклад и счет, ипотечный и потребительский кредит, автострахование, банкротство гражданина и иные). Для каждой из перечисленных услуг на портале размещены ее определение, видеоролик, брошюра, плакат и инфографика.

Для более удобного пользования сервисом потребителям рекомендовано создание «Личного кабинета», позволяющего непосредственно просматривать текущие статусы и их историю по поданным сообщениям.

Интернет-приемной для потребителей финансовых услуг является информационный портал, на котором даются необходимые знания и описываются действия, совершив которые, граждане смогут успешно разрешить свои различные финансовые ситуации.

Подведомственными Роспотребнадзору консультационными центрами и пунктами для потребителей, созданными на базе федеральных бюджетных учреждений здравоохранения – центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, в 2020 году традиционно принималось активное участие в информировании потребителей финансовых услуг и проведении просветительской работы, направленной на повышение финансовой грамотности и оказание поддержки потребителям в досудебном решении возникающих проблем путем подготовки проектов юридически значимых документов.

Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2020 году продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей финансовых услуг с проведением 18 916 (2019 г. – 24 908) мероприятий:

- 13 387 мероприятий по консультированию потребителей;
- 1 491 консультация, в ходе которой были подготовлены проекты документов;

¹⁸² «В Роспотребнадзоре объяснили, почему опасны микрозаймы», «В России разработали памятку о кредитных каникулах в период пандемии», «Как работает система финансового просвещения», «Эксперт рассказал о правилах успешного получения кредита», «МФЦ помогут физлицам обанкротиться».

– 3 333 мероприятия по информированию потребителей, из них: 2 119 мероприятий по организации публикаций и выступлений, 334 «горячие линии», 880 мероприятий по организации «круглых столов», конференций и общественных акций в рамках осуществления мероприятий по образовательной деятельности.

Сравнительные количественные характеристики мероприятий по консультированию и информированию потребителей финансовых услуг приведены на рис. 6.2.1–6.2.2.

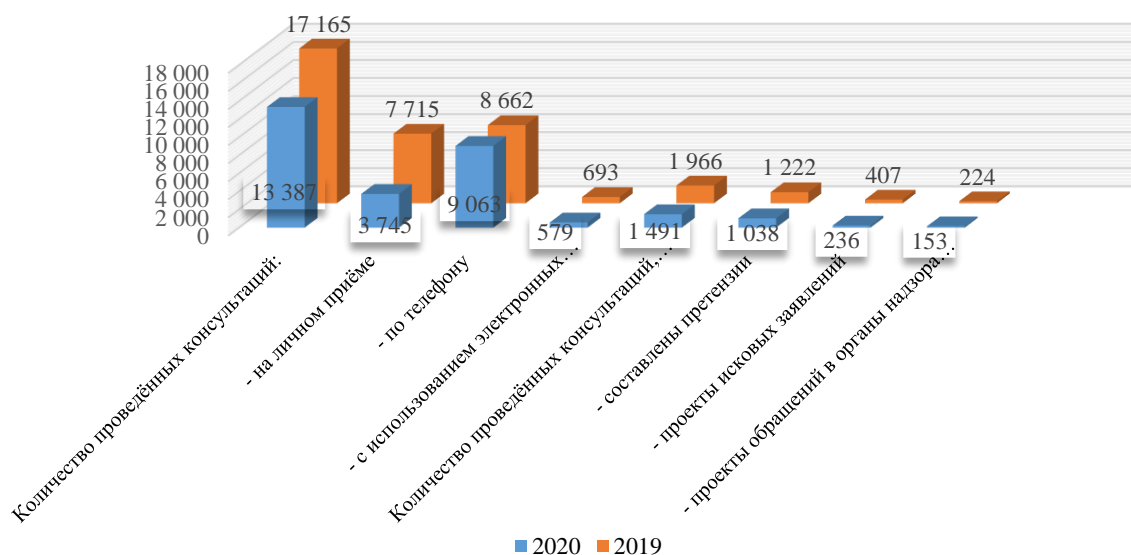


Рис. 6.2.1. Мероприятия по консультированию в сфере финансовых услуг, проведенные консультационными центрами и пунктами для потребителей

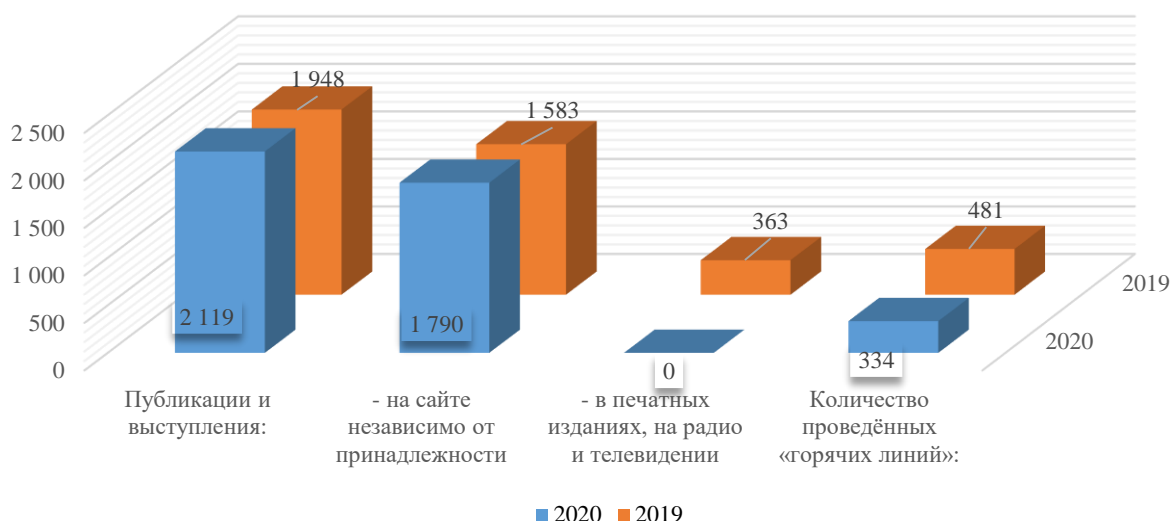


Рис. 6.2.2. Мероприятия по информированию в сфере финансовых услуг, проведенные консультационными центрами и пунктами для потребителей

Показатель количества проведенных консультаций и мероприятий по информированию в сфере оказания финансовых услуг за 2020 год (13 387) уменьшился на 22 % по сравнению с 2019 годом (17 165).

Выборочный репрезентативный анализ показал, что наиболее высокие показатели консультирования потребителей по вопросам оказания финансовых услуг достигнуты в следующих федеральных центрах гигиены и эпидемиологии.

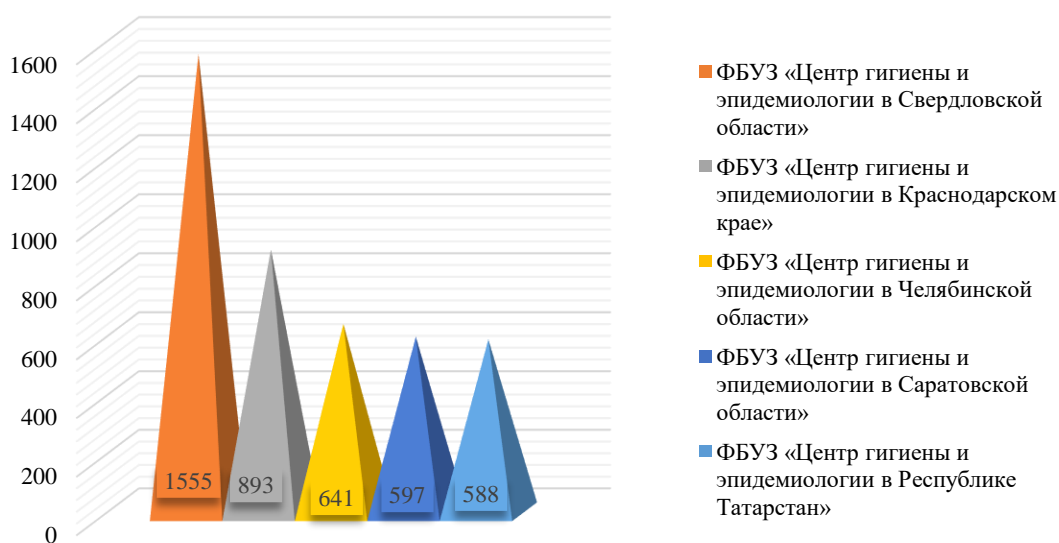


Рис. 6.2.4. Перечень федеральных центров гигиены и эпидемиологии, в которых проведено наибольшее количество мероприятий по консультированию в сфере финансовых услуг

6.3. Информирование и консультирование потребителей в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом «The Sustainable Consumer» – «Рациональный потребитель»

Одним из основных принципов рационального потребления является процесс формирования спроса на разнообразные товары и услуги с учетом дохода и личных предпочтений потребителя. Критериями рационального потребления являются: особый подход потребителя к получению необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), реализация права на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, и на просвещение, в том числе по вопросам экологических, социальных и экономических последствий сделанного выбора, а также эффективные механизмы урегулирования споров, в том числе защита в электронной коммерции, защита конфиденциальности и персональных данных.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством функционирования системы правового просвещения потребителей через осуществление деятельности по информированию и консультированию граждан в сфере защиты прав потребителей всеми элементами национальной системы защиты прав потребителей. Основной задачей деятельности такой системы является привитие и формирование у населения способности грамотного поведения на потребительском рынке.

В 2020 году в связи со сложной эпидемиологической ситуацией большая часть мероприятий в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей в основном были проведены в дистанционном формате.

Управлениями были разработаны и утверждены соответствующие планы действий по реализации территориальными органами и организациями

Роспотребнадзора мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей, которые были доведены до широкой общественности путем размещения на официальных сайтах.

Результаты деятельности Управлений, были представлены широкой общественности через СМИ. Всего Управлениями проведено более 9500 мероприятий с участием СМИ, приуроченных ко Всемирному дню прав потребителей, из них:

- выступления по телевидению – 377;
- выступления по радио – 465;
- опубликовано более 8 600 материалов в прессе.

Управлениями 6 субъектов Российской Федерации подготовлены и опубликованы в местных газетах статьи по потребительской тематике:

- Республика Татарстан – 1 728;
- Чувашская Республика – 768;
- Новосибирская область – 538;
- Московская область – 364;
- Саратовская область – 226;
- Новгородская область – 208.

В ходе проведения мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню прав потребителей, Управлениями были разработаны и изданы для потребителей более 100 000 памяток, буклетов, листовок.

Особое внимание в работе, приуроченной ко Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи.

В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей, в том числе в отношении прав потребителей в области «умных» технологий и дистанционной торговли, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений, была проведена просветительская работа среди школьников и студентов.

Так, Управлениями в 82 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение более 6 500 потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся школ, средних и высших учебных учреждений. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 4 000 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, вузы), что составило более 387 000 человек (общеобразовательные – 409 363, средние – 40 726, высшие – 21 766).

Во всех Управлениях было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных горячих линий, в общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей центров гигиены и эпидемиологии, всего проведено:

- горячих линий по телефону – 1 117, дано 38 444 консультаций;
- выездных консультаций потребителей – 15 370;
- консультации в общественной приемной Управлений и консультационных центрах – 33 909;

В рамках проведения консультаций, с целью защиты законных прав и интересов потребителей, было подготовлено порядка 2 000 проектов претензий и свыше 200 проектов исковых заявлений.

При проведении горячей линии наибольшее количество консультаций было дано следующими территориальными органами Роспотребнадзора:

- Управлением Роспотребнадзора по городу Москве – 2 755;
- Управлением Роспотребнадзора по Новосибирской области – 2 770;
- Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области – 2 341;
- Управлением Роспотребнадзора по Московской области – 2 128.
- Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю – 1 199;
- Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области – 1 675.

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 31 192 человека разных возрастных категорий.

Кроме того, с участием представителей хозяйствующих субъектов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было проведено 9 623 совместных мероприятия, в том числе 1 069 тематических выставок и 8 554 конкурсов до введения ограничительных мер, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

При проведении мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей особое внимание уделялось наиболее актуальным сферам потребительского рынка, что, в свою очередь, вызвало большой интерес среди населения, в особенности у молодежи. С каждым годом потребители все больше стремятся изучать свои права и способы их защиты.

Подводя итоги проведенных Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации 15 марта 2020 г. мероприятий следует отметить высокий уровень организации такой масштабной работы, которая проводилась с применением новых форм и средств привлечения внимания населения к вопросам защиты прав потребителей. Очень важно отметить, что указанная работа была проведена в тесном взаимодействии с территориальными органами и организациями Роспотребнадзора, региональными властями и общественными объединениями потребителей, что, безусловно, способствовало укреплению взаимодействия всех ветвей региональной системы защиты прав потребителей.

Примеры:

Так, Управлением Роспотребнадзора по городу Москве в целях широкого оповещения москвичей и гостей столицы о выездных консультационных мероприятиях была проведена совместная работа с Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы с целью оказания информационной поддержки. Кроме того, в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управление провело совместную акцию с государственными бюджетными учреждениями «Многофункциональные центры государственных услуг города Москвы» по консультированию потребителей.

В ходе выездных консультаций москвичи смогли задать интересующие вопросы, совместив получение консультаций с оформлением необходимых документов. В 17 центрах государственных услуг «Мои документы» можно было ознакомиться с материалами, подготовленными специалистами в помощь потребителям по проблемам, с которыми им приходится сталкиваться в повседневной жизни при покупке товаров и при получении различных услуг, в том числе среди посетителей распространялись памятки «Профилактика гриппа и коронавирусной инфекции». Вниманию москвичей также были предложены различные тематические памятки, образцы претензий, исковых заявлений в суд. Специалисты Управления оказали практическую помощь в составлении претензий в адрес продавца, исполнителя услуги, разъясняли порядок участия Управления в судебной защите прав потребителей. Всего в 17 многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) города

Москвы проконсультировано 312 человек, оказана помощь в оформлении 20 претензий в адрес продавца товара (исполнителя услуг) и 10 исковых заявлений.

Давая разъяснения, особое внимание сотрудники Роспотребнадзора уделяли теме защиты здоровья и мер профилактики при коронавирусе (COVID-19).

В соответствии с заявленной тематикой Всемирного дня прав потребителей давались консультации по вопросам рационального потребления, возникающим при покупке товаров, в том числе дистанционным способом, а также при оказании услуг, в том числе ЖКХ, финансовых услуг и оплате услуг онлайн.

Специалисты давали разъяснения потребителям пожилого возраста, при этом особое внимание было уделено тому, как не попасть «на удочку» мошенников, обзванивающих пожилых людей и предлагающих различные услуги.

Кроме того, в рамках подготовки к празднованию 75-летия Победы в Великой Отечественной войне сотрудники Управления совместно с главами Управления административных округов города Москвы провели выездные мероприятия по консультированию ветеранов Великой Отечественной войны по вопросам защиты их потребительских прав.

Всего за период с 15 февраля по 27 марта 2020 г. проведено мероприятий:

- 9 совещаний, 1 конференция и 19 заседаний совещательных органов (с общественными объединениями потребителей, Префектурами, управами районов);
- 101 выездное мероприятие на 110 площадках города. Даны консультации по 74 аспектам законодательства в области защиты прав;
- 35 выступлений, лекций и семинаров в общеобразовательных учреждениях города Москвы;
- 18 бесед в Центрах социального обслуживания города Москвы с участием 511 человек;
- 17 опросов (анкетирований) с охватом 590 респондентов (в 10 учебных учреждениях и 7 ГБУ ТЦСО);
- 5 529 устных консультаций в рамках тематического консультирования на рабочих местах, в том числе по горячей линии;
- 2 067 консультаций на выездных мероприятиях;
- распространено более 5 500 буклетов и памяток по теме Всемирного дня прав потребителей и другим тематикам (5 597).

Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике в ходе проведения месячника по защите прав потребителей совместно с Министерством промышленности и торговли Удмуртской Республики приняло участие в работе Межведомственной комиссии по проведению единой государственной политики по предупреждению и пресечению незаконного производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции в Удмуртской Республике.

Управление также приняло участие в работе Межведомственной комиссии по обеспечению профилактики правонарушений в Удмуртской Республике при Министерстве внутренних дел по Удмуртской Республике, где также обсуждались вопросы по защите прав потребителей при реализации некурительной никотиносодержащей продукции.

При проведении мероприятий, приуроченных Всемирному дню прав потребителей, Управлением особое внимание было уделено ветеранам и участникам Великой Отечественной войны. Совместно с Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Удмуртской Республике» (далее – Консультационный центр) для них были организованы встречи, круглые столы, семинары с участием органов местного самоуправления и ветеранских организаций.

Так, всего было проведено 7 встреч по вопросам защиты прав потребителей с ветеранами трудового фронта при Совете ветеранов в органах социальной защиты населения в муниципальных образованиях Як-Бодьинского, М-Пургинского, Сарапупьского, Игринского, Увинского районах и г. Можга, на которых присутствовало более 578 ветеранов, проживающих на прилегающих территориях. Наибольшее количество вопросов было связано с услугами в сфере жилищно-коммунального хозяйства, фармацевтическими и медицинскими услугами, а также с качеством и безопасностью продуктов питания. Ветеранам разъяснялись особенности защиты прав потребителей при покупке отдельных видов товаров (сложной бытовой техники, продовольственных товаров, мебели), как защититься от мошенников, на что обращать внимание при заключении договоров и т. д. На все вопросы были даны необходимые разъяснения и рекомендации.

Управлением совместно с Консультационным центром разработано 23 вида памяток по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей в актуальных секторах потребительского рынка, а именно: памятка для потребителей при оказании медицинских услуг, как правильно выбрать молочные продукты, приобрести сложную бытовую технику, как защититься от мошенников и др., которые распространялись на всех мероприятиях, посвященных празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей. Кроме того, подготовлены памятки: «Безопасность и качество детских товаров», «Дистанционный способ приобретения товаров», «Защита прав потребителей при оказании финансовых услуг населению», «Защита прав в суде», «Приобретение технически сложных товаров», «Покупка мебели», «Внимание мошенники», «Как правильно выбрать молочные продукты», «Право потребителя на качественные продукты питания», «Финансовые услуги».

Всего было распространено 1 980 буклетов, памяток по защите прав потребителей, в том числе в ходе проведения совещаний, круглых столов, консультаций в МФЦ и т. д.

Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области с целью консультирования потребителей и оказания практической помощи организованы и проведены «горячие линии», «дни открытых дверей», консультирование на площадках многофункциональных центров, в рамках Общественных приемных, выездные консультации на площадках крупных торговых предприятий, рынков. Информация о времени и месте проведения «горячих линий» и «открытых дверей», номерах телефонов консультантов размещена на сайте Управления, на сайтах муниципальных образований, телевидении, радио и в печатных изданиях.

В Управлении и его территориальных отделах, консультационных центрах и пунктах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» совместно с общественными объединениями потребителей проведена акция «День открытых дверей для потребителей».

Всего при проведении акции за консультациями обратилось свыше 450 граждан. Самыми актуальными вопросами стали – порядок подачи обращения в Управление, механизм разрешения вопросов нарушения прав потребителей в досудебном порядке, перечень товаров, подлежащих маркировке средствами идентификации, сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации продукции легкой промышленности, действия при нарушении обязательств по договору со стороны продавца, исполнителя в части нарушения сроков доставки товаров, выполнения работ. На все обращения были даны ответы с разъяснениями законодательства о порядке действий потребителей в конкретных ситуациях. Оказана практическая помощь в подготовке 136 претензий и 42 проектов исковых заявлений.

В рамках мероприятий потребители были ознакомлены с выставками некачественной и фальсифицированной продукции, просветительской литературы и нормативных актов, регламентирующих вопросы законодательства по защите прав потребителей, организованными ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области».

В адреса территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Саратовской области за консультациями обратилось 302 потребителя с вопросами, касающимися соответствия регламентированных законодательством прав потребителей и возникших споров с хозяйствующими субъектами в различных сферах потребительского рынка.

В рамках мероприятий, посвященных празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей, сотрудники Управления, администрации муниципального образования г. Саратов проводили консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на базе МФЦ. За консультациями обратилось 112 человек, которым были разъяснены нормы действующего законодательства, в ходе приема оказана практическая помощь в составлении 26 претензий к продавцам (исполнителям), 16 проектов исковых заявлений в суд с требованиями расторжения договоров купли-продажи и возмещения убытков.

В органы местного самоуправления обратилось 433 гражданина за разъяснениями норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, консультирование оказывалось с участием представителей территориальных отделов Управления.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан было организовано 1 762 выступлений (телевидение, радио, печатные издания), приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, организовано и проведено 477 лекций в образовательных учреждениях для 8 928 учащихся. В многофункциональном центре государственных и муниципальных услуг проконсультировано 152 человека.

Сотрудниками Управления совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан» проведено выездное консультирование в ГАУСО «Центр реабилитации инвалидов «Изгелек». Посетителям центра прочитана лекция и представлены памятки по вопросам защиты прав потребителей. Всего проведено свыше 47 различных мероприятий в реабилитационных центрах, домах-интернатах, клубах ветеранов, центрах социального обслуживания населения. Участниками данных мероприятий стали порядка 847 граждан.

Всего в рамках Всемирного дня прав потребителей проведено 148 выездных семинаров для 1 036 хозяйствующих субъектов. Наряду с разъяснением законодательства в сфере защиты прав потребителей, хозяйствующим субъектам также разъяснены способы эффективного управления природными ресурсами и утилизации отходов и загрязняющих веществ, необходимость внедрения переработки и сокращения отходов, а также принципов циклической экономики – модели, основанной на продуманном цикле безотходного и безопасного производства. Также совместно с исполнительными комитетами муниципальных образований республики проведены круглые столы с хозяйствующими субъектами по вопросам профилактики нарушений в сфере защиты прав потребителей. Всего проведено 15 мероприятий, в ходе которых распространено 2 643 памяток и буклетов по вопросам защиты прав потребителей.

В ходе подготовки и проведения Всемирного дня защиты прав потребителей выполнены все запланированные информационно-просветительские мероприятия.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области с целью консультирования потребителей и оказания практической помощи совместно со специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» организованы и проведены «горячие линии» и «дни открытых дверей», в результате

проведения которых оказано 1 675 консультаций, из которых 958 – по телефону, 429 – на личном приеме, наибольшее количество обращений касалось вопросов продажи технически сложных товаров бытового назначения (253 консультации), оказания туристских услуг (246 консультаций), оказания транспортных услуг (117 консультаций). Большое количество обращений по вопросам оказания туристских и транспортных услуг связано с возникшей пандемией заболевания коронавирусом и последовавшим за этим прекращением реализации туристских продуктов и оказания транспортных услуг.

За весь период проведения мероприятий Всемирного дня прав потребителей специалистами консультационных пунктов для потребителей подготовлено 98 претензий на сумму к возмещению вреда около 4 300 000 рублей, из них наибольшее количество претензий по вопросам продажи непродовольственных товаров (39 претензий) на сумму более 1 миллиона рублей, оказания коммунальных услуг (17 претензий), оказания финансовых услуг (11 претензий) и прочие вопросы (20 претензий). Претензии составлены в адрес следующих хозяйствующих субъектов ООО «Пост-Сервис», ООО «Норд», ПАО «Вымпел», ООО «Эль-Арт» и другие (продажа непродовольственных товаров), ООО «Агроторг» (торговля продовольственными товарами), ООО «ТезТур», ООО «Юнитур-2007» (оказание туристских услуг) и другие.

Также за период проведения мероприятий Всемирного дня потребителей специалистами подготовлено 24 исковых заявления на сумму к возмещению около 2 млн руб., из них наибольшее количество исковых заявлений по вопросам продажи непродовольственных товаров (13 исков), оказания финансовых услуг (4 иска), оказания туристских услуг (3 иска) и другие.

Выездные консультации специалистов по защите прав потребителей проведены на базе 14 торговых центров (например, ТЦ «Белая Башня», ТЦ «Сима-Ленд» г. Екатеринбург, ТЦ «Галактика» г. Алапаевск, ТЦ «Небо» г. Асбест, г. Серов, ООО «Лента» г. Каменск-Уральский и другие). Всего оказана 51 консультация, распространены 435 брошюр, проведен мастер–класс для сотрудников торговых центров и потребителей по пользованию системой «Честный знак».

Всего оформлено 74 стенда с материалами, посвященными вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам рационального потребления. Стенды оформлены во всех филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» и территориальных отделах Управления, в администрациях на территории 19 муниципальных образований, в 18 библиотеках.

Кроме того, специалистами по защите прав потребителей было организовано взаимодействие с библиотеками на территории Свердловской области:

- участие в клубе «Второе дыхание» – ответы на вопросы жителей пожилого возраста;
- в детской библиотеке г. Нижние Серги награждение детей-участников конкурса стихов;
- организована тематическая выставка книг ко Дню защиты прав потребителей в МБУ «Арамилская Центральная библиотека»;
- проведены тематические беседы, информационные часы в МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Полевской, Центральная городская библиотека им. А.А. Азовского;
- в МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Полевской, Городская детская библиотека № 2 МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Полевской, Центральная детская библиотека им. П.П. Бажова организованы тематические книжные выставки и другое.

С целью пропаганды знаний и разъяснения законодательства в сфере защиты прав потребителей среди работающего населения, потребителей пожилого возраста,

учащихся образовательных учреждений организовано проведение семинаров, лекций и иных просветительских мероприятий:

– образовательные мероприятия для работающего населения. Лекции для трудовых коллективов проведены в 13 муниципальных образованиях региона. Всего в образовательных мероприятиях для сотрудников организаций различных отраслей приняли участие 509 человек;

– образовательные мероприятия для потребителей пожилого возраста;

– лекции для потребителей старшего возраста прочитаны в 31 центре социального обслуживания населения на территории 17 муниципальных образований: г. Екатеринбург, г. Алапаевск, г. Асбест, г. Качканар, г. Нижний Тагил, г. Верхняя Пышма, г. Первоуральск и другие. Лекции прослушали 762 человека.

Кроме того, мероприятия для потребителей старшего поколения были проведены в Совете ветеранов (г. Ирбит, г. Каменск-Уральский, Березовский, Среднеуральск и другие), Тавдинской центральной больнице, библиотеке (г. Каменск-Уральский, Первоуральск), центрах для инвалидов (г. Екатеринбург), в результате которых прослушали лекции 305 человек. Дискуссия в форме «вопрос-ответ» проведена в пансионате для престарелых и инвалидов «Семь Ключей» в г. Екатеринбурге.

Также лекции прочитаны для студентов 3 высших учебных заведений Свердловской области: ФБГОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», ФБГОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» в г. Екатеринбурге, ФБГОУ ВО «УГМУ» г. Екатеринбург. Всего лекции прослушали 313 человек.

Также, состоялись лекции для 373 студентов в 7 колледжах, техникумах на территории таких муниципальных образований, как г. Екатеринбург, г. Асбест, г. Ирбит, г. Полевской, г. Каменск-Уральский, г. Серов и другие.

Были проведены лекции в 35 школах на территории 10 муниципальных образований. Всего лекции прослушало 1 156 учащихся.

В рамках мероприятий Всемирного дня прав потребителей осуществлено взаимодействие с 32 администрациями муниципальных образований. Во все администрации населённых пунктов на поднадзорных территориях была направлена информация о проводимых мероприятиях, положения о конкурсах, предложения о проведении лекций и семинаров, информационные материалы (памятки, брошюры) по вопросам защиты прав потребителей.

В г. Екатеринбурге в рамках межведомственной работы проведены следующие мероприятия при участии администрации города:

– флешмоб «Знай свои права» в формате массовой читки Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Организаторами мероприятия были Центральный Екатеринбургский филиал Центра и территориальный отдел Управления, Комитет по молодежной политике администрации г. Екатеринбурга.

– совершена контрольная закупка замороженных овощей торговой марки «Четыре сезона» 4 наименований с дегустацией. Проведена оценка маркировки, качества продукции и органолептических показателей. Исследованной продукции дана оценка и направлены предложения изготовителю.

В Управлении по Ульяновской области основными формами мероприятий стали опубликование в средствах массовой информации материалов, посвященных борьбе с загрязнением пластиковыми материалами и проведение телефонных «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей. Проведение просветительских мероприятий в муниципальных образованиях осуществлялось во взаимодействии со специалистами территориальных отделов Управления Роспотребнадзора и ОГКУ «Государственное юридическое бюро Ульяновской области».

Проводимые мероприятия освещались на официальных сайтах муниципальных образований, в социальных сетях и в печатных изданиях наряду с размещением тематических статей. Кроме того, проведены круглые столы с участием предпринимателей, дни открытых дверей в администрациях, сходы граждан в населенных пунктах с информированием об основных положениях Закона РФ «О защите прав потребителей», а также волонтерские акции под девизом борьбы с загрязнением пластиковыми материалами. В ряде случаев были организованы рейды в рамках мониторинга объектов торговли поселений на предмет соблюдения субъектами предпринимательства прав потребителей. Также в муниципальных образованиях было организовано оказание бесплатной правовой помощи гражданам совместно с представителями Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области и ОГКУ «Государственное юридическое бюро Ульяновской области» (консультации, проекты претензий и исковых заявлений).

В качестве примера о проведенных просветительских мероприятиях в формате Всемирного дня прав потребителей, в отдельных муниципальных образованиях:

– Администрацией МО «Майнский район» Ульяновской области была организована встреча с гражданами пожилого возраста на базе клуба активного долголетия МО «Майнский район». На встрече обсудили проблему борьбы с загрязнением пластиком, так как пластик используется повсеместно и не может считаться безопасным для здоровья населения;

– Администрацией МО «Карсунский район» Ульяновской области проведены тематические мероприятия в районном поселке Языково, направленного на реализацию гражданами жилищных прав повышения качества управления многоквартирными домами и предоставления коммунальных услуг, организации сбора и утилизации мусора, в том числе пластикового. Организована работа «Горячей линии» в приёмной по работе с обращениями граждан в администрации. В школах Карсунского района были проведены уроки грамотности по тематике в сфере защиты прав потребителей, а именно: «Товары и услуги», «Страхование: Что и как надо страховать, чтобы не попасть в беду», видеокolleкция «Услуги финансовых организаций: используй грамотно», беседы-дискуссии на тему «Грамотный потребитель», «Финансовое интернет-мошенничество, мошенничества с использованием банковских карт и основных методах финансовых мошенников», «Защита информации от мошенников» и др. Оказание бесплатной правовой помощи определенным категориям граждан в Карсунском районе осуществлялось специалистами территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Карсунском районе и ОГКУ «Государственное юридическое бюро Ульяновской области им. И.И. Дмитриева» по вопросам защиты прав потребителей, в том числе оказанием помощи в составлении проектов претензий и исковых заявлений в суд. Параллельно консультации гражданам по защите прав потребителей осуществлялись онлайн на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзора в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в Карсунском районе;

– Администрацией МО «Николаевский район» был организован сход граждан в двух сельских поселениях Никулино и Давыдовка по тематике Всемирного дня и по вопросам в сфере защиты прав потребителей. Заседание межведомственной комиссии и штаба руководителей структурных подразделений Администрации, с участием глав поселений, руководителей предприятий, организаций и общественников, на котором были приняты решения по проблемным вопросам в этой сфере двух поселений;

– Администрацией МО «Инзенский район» была организована практическая работа по борьбе с загрязнением пластиковыми материалами. Проведен комплекс мероприятий, направленных на просвещение и повышение потребительской

грамотности, выявление степени информированности по защите своих прав и интересов потребителей, формирование позитивного отношения подрастающего поколения к решению проблем, возникающих в потребительской сфере, особое внимание уделялось защите прав социально уязвимых групп населения (инвалидов, ветеранов и участников ВОВ, многодетных семей);

– Администрацией МО «Сенгилеевский район» организовано проведение познавательного мероприятия на актуальную тему «Мусор – это не отходы. Мусор – это вторсырье» в Сенгилеевском технологическом техникуме. Студенты обсудили актуальные вопросы по сортировке мусора, мероприятие закончилось просмотром фильма «Переработка мусора в России».

С целью выявления осведомленности потребителей о своих правах по вопросам защиты прав потребителей и тематики дня прав потребителей Управлением было проведено экспресс-анкетирование более 600 респондентов различных возрастных групп и социального статуса.

Анализ анкет показал, что в целом население области владеет основами потребительского законодательства и в случае нарушения прав имеет представление о защите своих нарушенных прав. Необходимо отметить, что большая часть возрастной категории опрашиваемых респондентов была представлена возрастным показателем от 13 до 75 лет. Из проведенного анализа следует, что 38% респондентов обладают определенными знаниями для защиты своих прав; 33% не хватает знаний для защиты своих прав; 29% граждан затруднились ответить на вопрос.

Итоги проведения мероприятий в 2020 году, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, несмотря на ограничительные меры, связанные с распространением новой коронавирусной инфекции, подтверждают необходимость продолжения дальнейшей совместной работы органов государственной власти, органов местного самоуправления субъектов Российской Федерации и общественных объединений потребителей в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей, а также гармоничного решения проблемы взаимодействия и поддержания баланса интересов всех участников потребительского рынка.

7. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

Из-за пандемии весь мир столкнулся с рядом новых вызовов, связанных с последствиями гуманитарного и экономического кризиса.

Международный характер пандемии COVID-19 напомнил о том, как тесно взаимосвязан сегодняшний мир, и что прочность экономик определяется прочностью самого слабого звена - потребителей. Глобализация цепочек потребления и производства привела к системным потрясениям во всех основных секторах, включая продовольствие, финансы, здравоохранение и мобильность.

При этом чрезвычайные и непредвиденные события (закрытие границ и авиасообщений, замедление международной торговли, увеличение сроков поставки товаров, самоизоляция персонала сферы торговли и услуг и т.п.) повлекли для потребителей ряд негативных последствий:

- перенос (срыв) сроков исполнения заказов или возврата денег при отказе от товаров и услуг;
- банкротство продавцов, исполнителей услуг или иных контрагентов;
- невозможность взыскания неустойки или убытков в связи с признанием COVID-19 форс-мажорным обстоятельством.

Возникла необходимость заново строить безопасные, справедливые и устойчивые рынки товаров и услуг для всех слоев населения и в первую очередь для уязвимых групп потребителей, подверженных наибольшему риску с точки зрения непосредственного воздействия вируса на их здоровье (людей старшего возраста, уже имеющих другие серьезные заболевания). В каждой стране есть особо уязвимые группы потребителей, подверженные наибольшему риску с точки зрения непосредственного воздействия на здоровье, уровень смертности и последствия экономического спада.

Проблемы потребителей в создавшийся особый период вызвали обеспокоенность во всем мире и, в том числе, в государствах – участниках СНГ. В условиях экономической нестабильности, вызванной распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), проблемы защиты прав потребителей на пространстве СНГ приобрели особую значимость. У всех уполномоченных органов государств-участников возникло понимание того, что уровень защиты прав потребителей во всех государствах должен быть сохранен.

Поэтому 18 июня 2020 г. на площадке Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека стартовало совместное заседание Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ (семнадцатое заседание) и Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов ЕАЭС (седьмое заседание).

В заседании приняли участие представители органов исполнительной власти и общественных организаций и объединений потребителей восьми государств, в том числе, участников СНГ и членов ЕАЭС (Российской Федерации, Республик Армения, Беларусь, Грузии, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Узбекистан), а также представители исполнительного комитета СНГ и Евразийской экономической комиссии.

В рамках повестки дня обсуждались вопросы особенностей обеспечения защиты прав потребителей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции. Всеми участниками было отмечено, что эпидемия коронавируса повлияла на образ жизни миллионов граждан, изменила структуру потребления, поведение и стратегии компаний, изменились перспективы развития различных рынков, часть товаров и услуг стали невостребованными, а бизнес понес существенные убытки. При этом офлайн

бизнес стал активно использовать онлайн-технологии. Потребители изменили структуру своих покупок.

Национальные законодательства о защите прав потребителей не предусматривают снижение уровня гарантий потребителям, но чрезвычайные и непредвиденные события повлекли для потребителей ряд негативных последствий.

Роспотребнадзор представил презентацию об особенностях защиты прав потребителей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции. В ходе доклада были освещены российские разработки в сфере информирования и консультирования населения: Роспотребнадзор организовал работу круглосуточной горячей линии для потребителей по вопросам коронавирусной инфекции, количество обработанных обращений на тот момент превысило 1,5 миллиона звонков; подготовлены специальные памятки, образцы претензий и исковых заявлений для потребителей, столкнувшихся с отменой туристических поездок, зрелищных и культурно-массовых мероприятий, экскурсий, спортивных соревнований и т. д.; подготовка ответов на письменные обращения граждан, количество которых по этим вопросам за I квартал 2020 года возросло более чем в 3,5 раза в сравнении с аналогичным периодом 2019 года.

Участники заседания обсудили механизмы минимизации рисков для потребителей в условиях пандемии в странах СНГ и ЕАЭС, на заседании представители государств - участников осветили опыт и практику своей работы в этом направлении для выработки общих механизмов и подходов на пространстве СНГ и ЕАЭС, акцентировав внимание на общности эпидемиологического пространства и возникших в связи с этим проблемах, связанных с новыми вызовами, отметили значимость и важность общих подходов при реализации мер, направленных на осуществление защиты прав потребителей в государствах Содружества, в особенности от недобросовестных практик, в первую очередь связанных со взвинчиванием цен, мошенничеством, отсутствием возмещения ущерба, дезинформацией.

Было также отмечено, что в сложившейся ситуации необходимо оперативное изменение законодательства, обеспечивающее баланс интересов потребителей и представителей различных сфер экономики.

В рамках рассмотрения вопросов, предложенных Консультативным комитетом по вопросам защиты прав потребителей государств – членов ЕАЭС, были представлены проекты рекомендации Евразийской экономической комиссии для стран ЕАЭС об осуществлении информационного взаимодействия между уполномоченными органами в сфере защиты прав потребителей и Комиссией, модельной методики разработки соответствующей национальной программы, принятие которых станет значимым вкладом в системную работу Комиссии и стран Союза по гармонизации национального регулирования в этой области, а также обзор, включающий актуальную информацию о регулировании вопросов защиты прав потребителей туристских услуг, влиянии пандемии на развитие туризма и мерах, принимаемых странами для защиты прав потребителей и поддержания отрасли в кризисный период.

Всеми участниками заседания была высказана заинтересованность в изучении и применении опыта, связанного с особенностями защиты прав потребителей в государствах Содружества в условиях пандемии, и продолжении обмена актуальной информацией по данной тематике.

И поскольку эффективная защита интересов потребителей являлась важным правовым институтом в социально ориентированных государствах в течение всего 2020 года, и вопросы защиты прав потребителей имели приоритетное значение для всех государств, входящих в состав Содружества, а в неблагоприятных санитарно-эпидемиологических условиях, негативно влияющих на развитие рынка товаров и услуг, они приобрели особую значимость, 17 декабря 2020 г. на площадке Федеральной службы

по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека стартовало 18-е заседание Консультативного совета по защите прав потребителей государств – участников СНГ.



В заседании приняли участие представители органов исполнительной власти и общественных организаций и объединений потребителей 9 государств – участников СНГ (Азербайджанской Республики, Республик Армения, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Узбекистан, Российской Федерации), а также представители исполнительного комитета СНГ и Евразийской экономической комиссии.

В рамках повестки дня был обсужден вопрос о совместных подходах к реализации положений Резолюции 8-й Конференции Организации Объединенных Наций по конкуренции и защите прав потребителей.

Пандемия COVID-19 оказала влияние на политику в области конкуренции и защиты прав потребителей, а также принятие правительствами государств-участников СНГ ряда мер и решений для защиты интересов потребителей в новых реалиях.

В этих новых условиях резкого роста спроса на цифровые услуги развитие защиты прав потребителей электронной коммерции приобрело еще большую актуальность, а возникшие в связи с этим проблемы – принятие мер на международном уровне.

В связи с этим на заседании Совета были обсуждены общие проблемы цифровых сервисов и пути их решения в целях укрепления доверия потребителей к интернет-торговле, в том числе через элемент безопасности товаров и услуг, о чем Роспотребнадзор представил презентацию и проинформировал о задачах, стоящих перед государствами, призванных обеспечить выполнение положений Резолюции, направленных на минимизацию последствий гуманитарного и экономического кризиса для потребителей.

На 18-м заседании впервые Агентством по защите прав потребителей при Антимонопольном комитете Республики Узбекистан был представлен доклад о реализации государственной политики в этой важной области общественных отношений, проводимой в Республике, Президентом которой г-ном Ш. Мирзиёевым в августе 2020 г. было утверждено Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств-участников СНГ в области защиты прав потребителей и определен уполномоченный орган, чьи представители вошли в состав Совета.

На заседании было отмечено, что дополнительный импульс развитию деятельности Совета должно придать участие в нем в качестве нового члена представителя Союза потребителей Таджикистана, а также представителя Государственной службы по антимонопольной политике и надзору за потребительским рынком при Министерстве экономики Азербайджанской Республики.

В период с 14 по 19 января 2020 года в Республике Узбекистан прошел Первый потребительский форум стран Европы и Азии, организованный Федерацией обществ защиты прав потребителей Узбекистана совместно с Международной конфедерацией обществ потребителей (КонфОП), в котором Роспотребнадзор принял активное участие. Программа форума включала наиболее актуальные на сегодняшний день для потребителей разных стран вопросы, ставшие тематикой пленарных сессий Форума: «Защита прав потребителей в сфере туризма», «Устойчивое и этичное потребление», «Защита прав потребителей в электронной коммерции и цифровые товары».

Делегация Роспотребнадзора приняла участие в пленарном заседании, а также в заседании всех 3-х сессий, где выступила с докладами, в которых поделилась опытом, связанном с защитой прав российских потребителей по вышеназванным аспектам. Всего же в мероприятиях Форума, кроме Российской Федерации, приняли участие делегации

из 8 стран (Азербайджанская Республика, Великобритания, Израиль, Малайзия, Республика Корея, Республика Кыргызстан, Республика Таджикистан, Турецкая Республика), а также Президент Всемирной организации потребителей «ConsumersInternational» FOMCA г-н Маримуту Надасон (Малайзия) и международные независимые эксперты.

Всеми участниками обсуждений и дискуссий, состоявшихся на Форуме, была признана значимость туристической отрасли в глобальном и региональном контексте, особенно в части важности туризма для социально-экономического развития стран – участников. Для этого необходимо повышать качество сервиса и предоставляемых услуг, включая развитие туристической и сопутствующей инфраструктуры.

На Форуме отмечалось, что государствам также следует способствовать разработке и проведению в жизнь политики, способствующей устойчивому и этичному потреблению, и увязке этой политики с государственной политикой в других областях.

Особый интерес у гостей Форума вызвала пленарная сессия, на которой обсуждались вопросы защиты прав потребителей, приобретающих цифровые товары и услуги, с учетом неуклонного роста объемов электронной коммерции, требующего постоянной актуализации потребительского законодательства.

В связи с этим в докладе представителя Российской Федерации было отмечено, что только за последние годы в России в рамках национальной программы «Цифровая экономика» планируется внести изменения в почти 60 нормативных актов, создав новую комфортную правовую среду для цифрового бизнеса и потребителей (большие данные, персональные данные, экспериментальные правовые режимы, интеллектуальная собственность, цифровая безопасность, криптовалюты и т. п.).

По итогам обсуждений была принята итоговая декларация, в которой был сделан вывод о том, что для выстраивания цивилизованного потребительского рынка необходима консолидация всех стран, их дальнейшее тесное взаимодействие в решении трансграничных вопросов, связанных с защитой прав потребителей, в частности в сфере туризма и электронной коммерции, и выработка согласованных подходов в решении общих проблем в этих областях, для чего предполагается заключение и реализация двусторонних и многосторонних соглашений.

Участники Форума выразили единодушное мнение, что проведение в дальнейшем мероприятий подобного уровня необходимо в качестве платформы для обмена опытом, обсуждения наиболее актуальных проблем области потребительских отношений.



С 19 по 23 октября 2020 г. Роспотребнадзор принял участие в заседании Восьмой конференции Организации Объединенных Наций по конкуренции и защите прав потребителей, которая впервые состоялась в онлайн-формате. Участие в мероприятии приняли представители почти 200 стран.

Из-за пандемии COVID-19 страны по всему миру столкнулись с рядом новых вызовов, связанных с последствиями гуманитарного и экономического кризиса. В связи с этим основные дискуссии развернулись вокруг вопроса влияния COVID-19 на политику в области конкуренции и защиты прав потребителей и необходимых для принятия правительствами стран мерах и решениях для защиты потребителей в новых реалиях.

Участники Конференции сошлись во мнении, что пандемия COVID-19 дала толчок развитию цифровой экономики. В этих новых условиях развитие защиты прав потребителей электронной коммерции приобретает еще большую актуальность.

На заседании Конференции Роспотребнадзор представил доклад о развитии цифровых сервисов для защиты прав потребителей. Новая модель потребления через

цифровые каналы основана на доверии торговой площадке, которая получает оплату до того, как потребителю будет предоставлен товар или услуга.

Уже несколько лет на специальном государственном информационном ресурсе для потребителей (zpp.gospotrebnadzor.ru) размещено более 400 справочных материалов, как защитить свои права в самых разных ситуациях, а также около 5 000 ответов на типовые вопросы потребителей. Кроме того, на ресурсе размещена виртуальная карта страны, на которую нанесены все офисы государственных органов и общественных организаций, в которых потребителю может быть оказана бесплатная помощь.

Роспотребнадзор представил международному сообществу информацию о создании в России системы разрешения споров с участием потребителей финансовых услуг. За 1 год уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг рассмотрел более 166 тысяч обращений, а количество судебных споров по спорным вопросам, связанным с ОСАГО, снизилось на 40 %.

В докладе также нашел отражение опыт России по развитию мобильных приложений, созданных с участием государства. Приложение «Проверка чека ФНС России» для iOS и Android позволяет не только сканировать чеки, сохранять, проверять их достоверность (приложение уже установлено более чем на 100 000 мобильных устройств). Такой цифровой сервис позволяет избавить потребителя от поиска доказательств покупки и позволит отследить гарантийные сроки. С помощью приложения также можно в один клик отправить жалобу в налоговые органы, если с покупкой что-то не так (не найден чек или указана неверная сумма).

Особое внимание уделили внедрению в России цифровой маркировки товаров, главная задача которой – гарантировать подлинность и заявленное качество продукции для потребителей, а также повысить прозрачность на товарных рынках.

Представленные российские подходы по обеспечению защиты прав потребителей электронной коммерции вызвали значительный интерес и нашли положительный отклик у представителей международного сообщества.

Роспотребнадзор будет продолжать работу по продвижению российского опыта по обеспечению защиты прав потребителей на международных площадках.

На Конференции было отмечено, что цифровизация охватила весь мир, проникла во все сектора экономики, и этот процесс будет продолжаться. Поэтому проблемы, порождаемые цифровой экономикой, требуют совместных решений. Инициатив только на одном из национальных уровней недостаточно, для реальной защиты прав потребителей онлайн-услуг возникает потребность в принятии мер на международном уровне.

В рамках реализации совместного проекта Российской Федерации и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (далее – Проект) 15 октября 2020 года состоялась Четвертая Международная конференция (далее – Конференция), организатором которой явился Роспотребнадзор. Конференция была посвящена актуальным вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях эпидемиологических ограничений и проводилась в смешанном формате (очно и онлайн).

В Конференции приняли участие более 130 человек, в том числе представители зарубежных стран и международных организаций – Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД), Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Министерства экономики Португалии, Всемирного банка, а также специалисты Роспотребнадзора, Банка России, финансового уполномоченного, представители общественных объединений потребителей и эксперты Проекта.

Участники Конференции обсудили вопросы регулирования и обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях пандемии COVID-19 и ознакомились с лучшими российскими и зарубежными практиками в данной сфере.

В рамках Конференции также был представлен публичный Доклад Роспотребнадзора о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2019 году. Особое внимание в Докладе уделено мерам поддержки потребителей финансовых услуг в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-2019, оценке рисков потребителей с конкретными рекомендациями по их минимизации, реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, а также основным итогам реализации Проекта.

По итогам обсуждений участники Конференции отметили следующее:

1. Кризис, вызванный распространением новой коронавирусной инфекции COVID-2019, оказал негативное влияние на финансовую систему и положение потребителей финансовых услуг в большинстве стран. Возросла финансовая и психологическая уязвимость потребителей, многие потеряли доход и возможность исполнять свои финансовые обязательства, возникли трудности с заключением новых договоров в сфере финансовых услуг. Кроме того, резко возросли случаи мошенничества и кибермошенничества в сфере финансовых услуг, появились их новые высокотехнологичные способы. В наибольшей степени от последствий пандемии пострадали социально уязвимые группы населения – потребители с низким доходом и пожилые люди. Негативные последствия, вызванные пандемией, во многом являются общими для всех стран.

Однако помимо негативных последствий пандемии во многих странах был отмечен ряд позитивных изменений. Среди них – ускорение «онлайнизации» многих финансовых товаров и услуг, которая выгодна потребителям с точки зрения доступности и соотношения «цена – качество», а также разработка и применение новых механизмов защиты прав потребителей. Таким образом, при условии извлечения необходимых уроков из создавшейся кризисной ситуации новая «коронавирусная реальность» может стать толчком к развитию более дружелюбных к потребителям способов и условий продаж финансовых продуктов и услуг.

2. В целях снижения негативных последствий распространением новой коронавирусной инфекции COVID-2019 в Российской Федерации задействованы меры помощи потребителям, среди которых одним из наиболее эффективных стал новый механизм поддержки заемщиков – «кредитные каникулы». Кроме того, с 1 сентября 2020 г. заемщики, которые досрочно и полностью погасили кредит, могут вернуть часть денежных средств за страховку.

Вместе с тем законодательство Российской Федерации требует дальнейшего совершенствования в части внедрения новых механизмов помощи заемщикам и особенно в части оказания помощи уязвимым группам потребителей финансовых услуг. При этом выработка новых антикризисных мер и совершенствование нормативной правовой базы должна максимально учитывать опыт пандемии и интересы потребителей, в том числе из уязвимых социальных групп.

В связи с этим экспертами отмечена важность механизмов против навязывания страховых и иных продуктов при кредитовании, которые предусмотрены уже разработанным проектом федерального закона № 942236-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» (в части повышения защиты прав и законных интересов заемщиков).

3. Среди необходимых первоочередных мер регулирования розничного финансового рынка и защиты прав потребителей финансовых услуг участники Конференции отметили:

- рассмотрение вопроса о введении для отдельных, наиболее уязвимых, категорий потребителей временного моратория на исполнение финансовых обязательств, а также о приостановлении принудительного взыскания;
- улучшение защиты прав и интересов заемщиков, в том числе путем уточнения прав и обязанностей сторон потребительского кредита (займа);
- повышение информированности вкладчиков;
- устранение неопределенностей в правоприменении;
- совершенствование системы личного банкротства граждан, которая в настоящее время является излишне сложной, дорогостоящей и недружественной к потребителям;
- обеспечение возможности проведения идентификации клиентов в режиме видеосвязи для получения финансовых услуг;
- подготовку разъяснений по использованию цифровой идентификации для финансовых услуг;
- внедрение системы мониторинга и контроля за завышенными ценами на основные потребительские финансовые продукты и услуги;
- создание инструмента по рассмотрению жалоб о случаях финансового мошенничества Росфинмониторингом совместно с Роспотребнадзором.

В части дальнейшего совершенствования институциональных основ защиты прав потребителей финансовых услуг особенно важными представляются также следующие направления:

- выявление и аккумулирование в едином документе наиболее актуальных вопросов в сфере защиты прав потребителей, последовательное их разрешение консолидированными усилиями всех участников национальной системы защиты прав потребителей.
- обеспечение большей доступности и прозрачности финансовых услуг, инструментов и инфраструктуры для потребителей, в том числе с использованием лучшей международной практики по установлению в законодательстве правил предоставления всем потребителям минимального набора финансовых услуг.

4. Эксперты подчеркнули важность информирования населения о тех механизмах, которые направлены на поддержку потребителей финансовых услуг. И Роспотребнадзор, и Банк России в период борьбы с новой коронавирусной инфекцией продолжили и усилили информационные кампании, направленные на распространение информационных материалов для уязвимых групп потребителей, в которых особое место заняли вопросы защиты от финансового мошенничества.

Наибольшие усилия в этом направлении принимались в рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» (осуществляемого при участии Министерства финансов Российской Федерации). Мероприятия проекта имеют большой охват аудитории через современные цифровые каналы: социальные сети и стриминговые сервисы. Одним из важных компонентов системы информирования потребителей финансовых услуг является ежегодный публичный Доклад «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере», который конкретизирует законодательные и практические аспекты защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг, систематизирует сведения о состоянии и направлениях государственной политики и международного сотрудничества в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, результатах федерального государственного надзора в указанной сфере, развитии розничного финансового рынка и оценке рисков для потребителей финансовых услуг.

5. В условиях пандемии и всевозрастающих рисков нарушения прав потребителей, в том числе роста мошенничества и появления сложных и

высокотехнологичных мошеннических схем, необходимо продолжить активную работу в сфере повышения финансовой грамотности населения. При этом в качестве приоритетных задач отмечаются обновление информационно-просветительских материалов по банкротству, снижению долговой нагрузки, жилищной проблематике, получению государственной поддержки и субсидий. Важное место при осуществлении данной деятельности должна занимать активная просветительская работа со взрослой аудиторией с использованием современных цифровых каналов, включая работу в социальных сетях и дистанционное консультирование.

6. Требуют дальнейшего развития механизмы привлечения к участию в работе Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг представителей общественных объединений потребителей, разработка инструментов методической, консультационной, экспертной и информационной поддержки региональных органов государственной власти, органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и повышения финансовой грамотности населения. Особое внимание необходимо уделить развитию риск-ориентированных подходов к защите прав потребителей, укреплению кадрового и материально-технического обеспечения деятельности Роспотребнадзора и расширению полномочий Роспотребнадзора в сфере взаимодействия с профильными международными организациями защиты прав потребителей.

В рамках российского председательства в объединении БРИКС в 2020 году 13 марта в Москве состоялся круглый стол «Защита прав потребителей в эпоху электронной коммерции», организатором которого выступила Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и фонд Росконгресс.

Во встрече приняли участие руководители и специалисты профильных министерств и ведомств стран БРИКС, а также представители Евразийской Экономической Комиссии, ЮНКТАД и других международных организаций и общественных объединений.



Эксперты обсудили широкий круг наиболее актуальных для современного общества вопросов, акцентировали своё внимание на выгодах и рисках электронной коммерции, безопасности платежей при трансграничной торговле, предотвращении мошенничества, эффективном урегулировании споров онлайн, своевременном

информировании потребителей при трансграничной торговле и, в особенности, защите потребителей цифровых товаров и услуг.

«Данные темы представляются наиболее актуальными для потребителей стран БРИКС, их важность закреплена Руководящими принципами ООН по защите интересов потребителей – заявила на мероприятии глава Роспотребнадзора Анна Попова – Обсуждение указанной проблематики отвечает главным современным вызовам международного потребительского движения. Хотела бы отметить, что экспертные обсуждения проходят с учетом наличия реального опыта их нормативного регулирования в странах БРИКС, что позволит успешно исправить существующие пробелы и коллизии в правовом регулировании многих вопросов».

Эксперты подтвердили важность обмена международным опытом с учетом трансформации правового поля и перспектив унификации законодательства в сфере защиты прав потребителей на основе норм международного права.

По итогам круглого стола были сформулированы предложения стран БРИКС, направленные на развитие международного взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей в условиях цифровой экономики¹⁸³.

Подтверждением важности темы защиты прав потребителей явилось проведение в Москве 8 сентября 2020 года Форума Председателей верховных судов стран БРИКС, где были обсуждены особенности защиты прав потребителей в современных экономических условиях.

В мероприятии приняли участие Председатель Верховного Суда Российской Федерации В.М. Лебедев, Председатель Федерального Верховного Суда Федеративной Республики Бразилии Х.А. Диас Тоффоли, Председатель Верховного Суда Республики Индии Ш.А. Бобде, Председатель Верховного Народного Суда Китайской Народной Республики Чжоу Цян, судья Конституционного Суда Южно-Африканской Республики С. Кампепе.

В приветственном слове на Форуме было отмечено, что данная встреча способствует взаимопониманию в вопросах осуществления правосудия, укреплению доверия и сотрудничества, обогащению правовых систем, взаимодействие верховных судов становится все более востребованным в условиях новых глобальных вызовов, в том числе связанных с пандемией, которая оказала влияние на работу судебных систем наших государств.

Проведение Форума стало возможным благодаря применению современных технологий, позволяющих дистанционно работать в непростой санитарно-эпидемиологической обстановке.

В ходе мероприятия состоялся обмен мнениями по актуальным вопросам совершенствования правосудия в национальных юрисдикциях. Эксперты обсудили защиту экономических интересов хозяйствующих субъектов мерами административного судопроизводства. Особое внимание было уделено вопросам защиты прав потребителей в современных экономических условиях, вызванных глобальной пандемией новой коронавирусной инфекции.

В статусе председательствующего перед участниками Форума с объемным докладом о первостепенных вопросах защиты интересов граждан в период пандемии выступил глава Верховного Суда Российской Федерации В.М. Лебедев (как указывалось ранее, полный текст доклада В.М. Лебедева размещен в Приложении № 1).

Председатель Верховного Суда России подчеркнул, что судебная защита прав потребителей имеет важное социальное значение, особенно в непростой санитарно-

¹⁸³ https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/predpr/news_predpr.php?ELEMENT_ID=14006

эпидемиологической обстановке, когда граждане должны быть своевременно обеспечены товарами и услугами надлежащего качества.

В условиях пандемии важное значение для доступа граждан-потребителей к правосудию имеют правовые позиции, изложенные в Обзорах по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), утвержденных Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 21 апреля и 30 апреля 2020 года.

В Обзорах обращено внимание судов на то, что сроки совершения процессуальных действий, пропущенные в связи с мерами по противодействию распространению коронавирусной инфекции (ограничение свободного перемещения граждан, их нахождения в общественных местах, государственных и иных учреждениях) подлежат восстановлению в соответствии с процессуальным законодательством.

Кроме того, в докладе было особо подчеркнуто, что в современных экономических условиях особое значение имеет поддержка потребителей финансовых услуг, находящихся в сложном материальном положении.

В условиях противодействия распространению коронавирусной инфекции отсутствие у гражданина-заемщика денежных средств, вызванное ограничительными мерами, может быть признано обстоятельством непреодолимой силы и основанием для освобождения от ответственности.

В представленном докладе был также освещен ряд важных тем, связанных с обеспечением эффективной защиты прав потребителей и единообразием судебной практики по этой категории дел.

По итогам встречи было принято Совместное Заявление, в котором отмечен приоритет развития и широкого применения судами современных цифровых технологий, качественной и своевременной защиты прав граждан.

О сотрудничестве в сфере защиты прав потребителей с Евразийской экономической комиссией

В 2020 году на площадке Евразийской экономической комиссии при активном участии Роспотребнадзора продолжалась системная работа государств – членов Евразийского экономического союза (далее соответственно – государства-члены, Союз), направленная на гармонизацию национального регулирования в целях формирования в Союзе равных условий для потребителей по защите их прав и интересов.

По инициативе Российской Федерации, поддержанной Роспотребнадзором, в 2020 году проведены две научно-исследовательские работы (НИР) по научному обоснованию ключевых направлений дальнейшего развития интеграционных процессов в сфере защиты прав потребителей в Союзе.

Полученные результаты НИР позволили обосновать и включить вопросы защиты прав потребителей и обеспечения гарантий качества и безопасности товаров ключевым вектором в Стратегических направлениях развития евразийской экономической интеграции до 2025 года (утверждены Решением Высшего Евразийского экономического совета от 11 декабря 2020 г. № 12), реализация которых станет основной задачей совместной работы стран Союза и Комиссии на предстоящие пять лет.

Для решения поставленной задачи Стратегические направления развития евразийской экономической интеграции до 2025 года содержат ряд конкретных механизмов, в числе которых:



По инициативе Российской Федерации, поддержанной Роспотребнадзором, в 2020 году проведены две научно-

исследовательские работы (НИР) по

– разработка, принятие и реализация программы совместных действий государств-членов в сфере защиты прав потребителей и обеспечения качества товаров и услуг;

– разработка общих критериев добросовестной деловой практики, применяемых хозяйствующими субъектами в отношении потребителей в сфере розничной торговли.

– подготовка предложений по совершенствованию права Союза, разработка проектов кодексов добросовестных практик взаимодействия между участниками рынков потребительских товаров, работ и услуг в рамках Союза после разработки общих критериев добросовестных практик;

– формирование общих подходов государств-членов к защите прав потребителей в электронной торговле;

– подготовка рекомендаций по сближению национальных механизмов и процедур защиты прав потребителей, формирование общих базовых положений, обеспечивающих эффективную защиту прав потребителей в досудебном порядке, поддержку деятельности общественных объединений потребителей;

– проведение сравнительного анализа мирового опыта и практики государств-членов в области формирования и деятельности институтов независимой экспертизы качества потребительских товаров и услуг с последующей выработкой рекомендаций, основанных на лучшей мировой практике;

– определение сфер потребительского рынка товаров и услуг, требующих выработки общих подходов к защите прав потребителей.

А также мероприятия по международному сотрудничеству в сфере защиты прав потребителей, в числе которых:

– взаимодействие Союза с государствами – участниками СНГ в целях повышения эффективности функционирования рынков товаров, безопасности обрабатываемых товаров, информированности и надлежащей защиты прав потребителей;

– развитие сотрудничества с Конференцией ООН по торговле и развитию, предусматривающее:

взаимодействие по направлениям инклюзивного и устойчивого развития, а также защиты прав потребителей;

использование мирового опыта при подготовке предложений по гармонизации законодательства государств-членов в сфере защиты прав потребителей;

участие в работе Межправительственной группы экспертов по вопросам законодательства и политики в сфере защиты прав потребителей.

Формами реализации Стратегических направлений станут подготовка и принятие на уровне Евразийского межправительственного совета программы совместных действий государств-членов, разработка ряда рекомендаций Комиссии, актов органов Союза, а также другие формы (доклады, аналитические обзоры).

В рамках реализации Стратегических направлений развития евразийской интеграции до 2025 года в течение 2020 года на площадке Комиссии с участием Роспотребнадзора проводилась подготовка сравнительного анализа мирового опыта и практики государств-членов в области формирования институтов независимой экспертизы качества товаров и услуг. Результаты сравнительного анализа будут представлены на заседании профильного Консультативного комитета во 2 квартале 2021 г.

Выработан ряд проектов рекомендаций Комиссии, направленных на гармонизацию национального регулирования государств-членов в сфере защиты прав потребителей, работа над которыми будет завершена в 2021 году.

Ввиду того, что все мероприятия, проходившие в 2020 году, были посвящены теме минимизации последствий пандемии коронавирусной инфекции, Комиссия с

участием уполномоченных органов государств-членов проанализировала риски, возникающие для потребителей в этот период, а также меры, принимаемые государствами-членами в целях защиты здоровья и экономических интересов граждан.

Результаты проведенного анализа, а также рекомендации для государств-членов по внедрению мер, способствующих эффективной защите потребителей в кризисный период, размещены на официальном сайте Комиссии.

Кроме того, Роспотребнадзор принял участие в работе Комиссии по проведению исследования сферы туризма как одной из наиболее пострадавших от пандемии коронавирусной инфекции в целях изучения вопросов обеспечения и защиты прав потребителей туристских услуг.

Проанализированы меры, принимаемые государствами-членами для поддержания отрасли, а также защиты прав потребителей туристских услуг. Представлены предложения по разработке мер поддержки и стимулирования туристической сферы.

Подготовленный по результатам исследования обзор был одобрен к применению в практической деятельности уполномоченных органов государств-членов на 7-м заседании Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств-членов ЕАЭС, прошедшем в июне 2020 г. Текст обзора размещен в открытом доступе на официальном сайте Комиссии.

В целях поддержания дальнейшего эффективного функционирования информационного ресурса «Защита прав потребителей в Евразийском экономическом союзе» (<https://potrebitel.eaeunion.org>) с участием Роспотребнадзора принята Рекомендация Коллегии Комиссии от 15 сентября 2020 г. № 14, направленная на организацию практического взаимодействия и обмена информацией между уполномоченными органами государств-членов и Комиссией по вопросам защиты прав потребителей.

Систематический обмен информацией позволит осуществлять мониторинг реализации согласованной политики Союза в сфере защиты прав потребителей и аккумулировать в Комиссии всю актуальную информацию по данному вопросу.

Важнейшей темой, обсуждаемой на площадке Комиссии в течение 2020 года, стали вопросы развития электронной торговли в период пандемии и обеспечения прав потребителей в данной сфере.

25 июня 2020 г. Комиссией с участием Роспотребнадзора проведен круглый стол «Защита прав потребителей в трансграничной электронной торговле: проблематика и перспективы развития общего регулирования в рамках ЕАЭС». В работе круглого стола приняли участие представители государственных и общественных организаций по защите прав потребителей, а также бизнес, осуществляющий свою деятельность в электронной торговле.

Основные выводы и предложения по итогам проведенного мероприятия, связанные с недопущением недобросовестных действий продавцов в отношении потребителей, были погружены в проект рекомендации Комиссии о принципах и критериях добросовестной деловой практики в сфере розничной торговли товарами.

В целях сближения национальных процедур и механизмов государственной политики в сфере защиты прав потребителей на основе опыта Российской Федерации, представленного Роспотребнадзором, на площадке Комиссии подготовлен проект методических рекомендаций Комиссии по разработке программы государства-члена Союза по защите прав потребителей.

Принятие указанных рекомендаций позволит повысить эффективность реализации согласованной политики Союза в сфере защиты прав потребителей.

Продолжено международное сотрудничество в формате ЕАЭС-СНГ.

В июне 2020 года проведено совместное заседание профильного Консультативного комитета Комиссии и Консультативного совета СНГ по защите прав потребителей, участие в котором также приняли представители государственных наблюдателей при Союзе – Республики Молдовы и Республики Узбекистан.

В декабре 2020 года по приглашению Роспотребнадзора Комиссия приняла участие в заседании Консультативного совета СНГ по защите прав потребителей, где была представлена информация об интеграционных процессах в Евразийском экономическом союзе и лучших практиках государств-членов ЕАЭС по защите прав потребителей в период пандемии COVID-19.

Практика проведения подобных совместных мероприятий способствует сопряжению процессов регулирования сферы защиты прав потребителей в рамках двух интеграционных объединений.

В целях продвижения международного сотрудничества в формате ЕАЭС-СНГ на очередной период согласованы и включены в План мероприятий по реализации Меморандума о взаимодействии между Комиссией и Исполкомом СНГ на 2021–2022 годы совместные меры по направлению защиты прав потребителей, в реализации которых планируется участие Роспотребнадзора.

Роспотребнадзор принимает активное участие в развитии сотрудничества Комиссии и Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД). В течение 2020 года, несмотря на ограничения, вводимые в связи с пандемией, в формате ЕЭК-ЮНКТАД было проведено 11 заседаний международных рабочих групп по вопросам обеспечения безопасности потребительской продукции и защиты прав потребителей в электронной торговле, в том числе 4 вебинара, организованных ЮНКТАД по актуальным вопросам в сфере защиты потребителей.

В результате проведенной в 2020 году совместной работы подготовлена Рекомендация ЮНКТАД по предотвращению трансграничного обращения известной небезопасной потребительской продукции, которая одобрена в октябре 2020 года на Восьмой конференции Организации Объединенных Наций по конкуренции и защите прав потребителей.

Информация об основных направлениях деятельности государств-членов и Комиссии в сфере защиты прав потребителей отражена в Исследовательском докладе ЮНКТАД от 18 декабря 2020 г. № 54 «Международное сотрудничество в сфере защиты прав потребителей»¹⁸⁴.

Таким образом, меры по защите прав потребителей принятые во всем мире могут помочь уже сейчас и в будущем, когда будут сформированы безопасные, справедливые и устойчивые рынки товаров и услуг для всех поколений. Сегодня необходимо защитить права потребителей в критически важных отраслях рынка товаров и услуг.

¹⁸⁴ UNCTAD/SER.RP/2020/13

**ДОКЛАД
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ВЕРХОВНОГО СУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЯЧЕСЛАВА МИХАЙЛОВИЧА ЛЕБЕДЕВА
НА ФОРУМЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЕЙ ВЕРХОВНЫХ СУДОВ СТРАН БРИКС
«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СОВРЕМЕННЫХ
ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ»
ОТ 8 СЕНТЯБРЯ 2020 ГОДА**

Обсуждаемая тема затрагивает все мировое сообщество, поскольку каждый человек, приобретая товары и услуги для личных или семейных нужд, становится потребителем.

Судебная защита прав потребителей имеет важное социальное значение, особенно в непростой санитарно-эпидемиологической обстановке, когда граждане должны быть своевременно обеспечены товарами и услугами надлежащего качества.

В этом году исполнилось 35 лет первому международно-правовому акту в сфере защиты прав потребителей - Руководящим принципам для защиты интересов потребителей, которые были единогласно одобрены Генеральной Ассамблеей ООН 9 апреля 1985 г.

С учетом социально-экономических изменений обновленная редакция Руководящих принципов была одобрена 22 декабря 2015 г.

Положения о защите прав потребителей содержатся в международных договорах, участником которых является РФ, включая Конвенцию для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок от 28 мая 1989 г., Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников СНГ в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 г. и Договор о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.

В составе Евразийского экономического союза образован Консультативный комитет по вопросам защиты прав потребителей, а в составе СНГ - Консультативный совет по защите прав потребителей.

Важное значение для унификации национальных подходов к защите прав потребителей имеет работа Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД).

В соответствии с положениями международно-правовых актов в РФ гарантируются и защищаются права потребителей на приобретение товаров, работ и услуг надлежащего качества, их безопасность для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды, на получение необходимой и достоверной информации, просвещение в области защиты прав потребителей, государственную и общественную защиту этих прав, на объединение потребителей в добровольные общественные организации.

Защита прав потребителей в РФ предусмотрена в гражданском, административном и уголовном законодательстве.

Основным актом гражданского законодательства в этой сфере является Закон РФ "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г., в соответствии с которым потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В целях гармонизации правового регулирования в статье 1 Закона предусмотрено, что подзаконные акты в сфере защиты прав потребителей должны соответствовать законодательству, при этом Правительство РФ не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Со дня принятия Закона о защите прав потребителей в него 29 раз вносились изменения, обеспечивающие модернизацию его положений.

Верховный Суд РФ уделяет повышенное внимание судебной практике по делам о защите прав потребителей.

Пленум Верховного Суда РФ принял 25 постановлений, содержащих более 400 правовых позиций по вопросам рассмотрения этой категории дел.

Президиум Верховного Суда РФ 47 раз обращался к вопросам защиты прав потребителей и утвердил Обзоры, содержащие свыше 200 правовых позиций в этой сфере, включая Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг (утвержден 27 сентября 2017 г.), Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанных с реализацией товаров и услуг (утвержден 17 октября 2018 г.) и другие.

Обращение в суд является востребованным, эффективным и доступным способом защиты прав потребителей: в 2019 г. судами РФ рассмотрены 428,8 тыс. дел о защите прав потребителей, при этом требования потребителей удовлетворены по 85% дел (363,1 тыс.).

За прошедшие 10 лет количество ежегодно поступающих в суды дел этой категории увеличилось на 50% (с 286,6 тыс. дел в 2010 г.).

В пользу граждан-потребителей в 2019 г. присуждено свыше 53 млрд. руб. - за прошедшие 10 лет эта сумма возросла более, чем в два раза (в 2010 г. в пользу потребителей было присуждено 23 млрд. руб.).

Споры с участием потребителей рассматриваются судами РФ с высоким качеством и в основном разумные сроки: стабильность судебных актов по делам этой категории составляет 96%, при этом 95% дел рассмотрены с соблюдением процессуальных сроков.

Особенность правоотношений с участием потребителей состоит в том, что применение к ним общих положений гражданского законодательства без учета специального правового регулирования может повлечь ущемление прав граждан.

К числу основных принципов гражданского законодательства, предусмотренных в статье 1 ГК РФ, отнесен принцип свободы договора, в соответствии с которыми граждане и организации свободны в определении условий договора.

Однако гражданин, вступающий в правоотношения с поставщиками товаров и услуг, банками и страховыми компаниями, которые обладают крупными экономическими и организационными ресурсами, является более слабой стороной.

Потребитель не принимает участия в определении условий договоров розничной купли-продажи, банковского вклада, потребительского кредита, страхования, не имеет реальной возможности влиять на содержание этих договоров, так как типовые положения о правах и обязанностях сторон договоров определяются в одностороннем порядке коммерческими организациями.

В Руководящих принципах для защиты интересов потребителей справедливо указано, что "потребители зачастую находятся в неравном положении с точки зрения материального достатка, уровня образования и переговорных возможностей".

В этой связи законодательство РФ предусматривает дополнительные императивные требования к договорам с участием потребителей, которые исключают навязывание потребителям явно обременительных условий, предоставляют им дополнительные возможности для защиты нарушенных прав и законных интересов.

К их числу относятся право потребителя обратиться с иском о возмещении вреда не только к продавцу, но и к изготовителю товара, которые обязаны возместить причиненный потребителю

имущественный вред, компенсировать моральный вред, выплатить неустойку и штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке.

В соответствии с правовой позицией Верховного Суда РФ исполнение ответчиком обязательств перед потребителем после предъявления иска в суд не освобождает его от уплаты штрафа, так как наличие судебного спора указывает на несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований гражданина.

При этом штраф подлежит взысканию в пользу потребителя независимо от того, заявлялось ли такое требование истцом. Отсутствие в решении суда указания на взыскание штрафа является основанием для пересмотра судебного акта в апелляционном и кассационном порядке.

Пленум Верховного Суда РФ разъяснил, что положения гражданского законодательства, предоставляющие суду право уменьшить неустойку и штраф, по делам о защите прав потребителей могут применяться только в исключительных случаях, когда ответчиком представлены доказательства их явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства.

Потребители освобождаются от преддоговорной ответственности, то есть от обязанности возместить убытки, причиненные недобросовестными действиями при переговорах о заключении договора.

В условиях пандемии важное значение для доступа граждан-потребителей к правосудию имеют правовые позиции, изложенные в Обзорах по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), утвержденных Президиумом Верховного Суда РФ 21 апреля и 30 апреля 2020 г.

В Обзорах обращено внимание судов на то, что сроки совершения процессуальных действий, пропущенные в связи с мерами по противодействию распространению коронавирусной инфекции (ограничение свободного перемещения граждан, их нахождения в общественных местах, государственных и иных учреждениях) подлежат восстановлению в соответствии с процессуальным законодательством.

Отсутствие у гражданина возможности своевременно обратиться в суд с иском также является основанием для восстановления срока исковой давности.

Эти разъяснения исключают возможность отказа в судебной защите прав потребителей по формальным основаниям. В целях повышения доступности правосудия гражданам-потребителям предоставлено право по своему выбору предъявить иск в суд по месту своего жительства, по месту заключения или исполнения договора либо по месту нахождения ответчика.

Право обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей, в том числе групп потребителей и неопределенного круга потребителей, в РФ предоставлено не только уполномоченным государственным органам, но и общественным объединениям потребителей, их ассоциациям и союзам.

По этой категории требований половина от суммы штрафа, присужденного в пользу потребителя, подлежит перечислению общественной организации, обратившейся в суд с иском.

Тем самым реализуются международно-правовые положения, предусматривающие право потребителей на объединение в общественные организации, общественную и государственную защиту их прав.

С 1 октября 2019 г. ГПК РФ предусматривает возможность предъявления гражданином иска в защиту прав и законных интересов группы лиц (коллективного иска), в том числе в связи с нарушением законодательства о защите прав потребителей.

В последние годы Верховным Судом РФ проведена большая работа по укреплению гарантий защиты прав потребителей.

Важное значение для защиты прав граждан в страховой и кредитной сферах имеет правовая позиция Верховного Суда РФ, в соответствии с которой Закон о защите прав потребителей применяется не только к товарам и услугам бытового характера, но и к финансовым услугам.

Это разъяснение высшей судебной инстанции позволяет гражданам-страхователям, вкладчикам, заемщикам и иным потребителям при нарушении их прав и законных интересов требовать не только возмещения убытков, но и взыскания неустойки, штрафа и компенсации морального вреда в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

В настоящее время большинство дел о защите прав потребителей составляют споры, связанные с оказанием финансовых услуг (246,6 тыс. дел или 58%). По этой категории дел удовлетворены 86% требований.

Одним из последствий применения судами РФ законодательства о защите прав потребителей к банковским и страховым услугам стал запрет навязывания гражданам дополнительных платных услуг - например, Верховный Суд РФ разъяснил, что подключение заемщика к программе страхования жизни и здоровья не может являться обязательным условием предоставления потребительского кредита.

При подключении заемщика к такой программе банк обязан довести до его сведения информацию не только о характере оказываемых страховых услуг и порядке их оплаты, но и о праве заемщика на отказ от участия в программе. При неисполнении этой обязанности потребитель вправе отказаться от страховой услуги и потребовать возмещения убытков.

В современных экономических условиях особое значение имеет поддержка потребителей финансовых услуг, находящихся в сложном материальном положении.

В этой связи, признавая и защищая принцип надлежащего исполнения обязательств, суды РФ руководствуются требованиями справедливости и разумности гражданско-правовой ответственности потребителей.

В соответствии с правовой позицией Верховного Суда РФ гражданин-потребитель вправе предъявить к банку иски о возмещении убытков, связанных с неисполнением обязательств по кредитному договору при ее несоразмерности последствиям просрочки оплаты кредита.

Отсутствие у должника необходимых денежных средств по общему правилу не является основанием для освобождения от ответственности за неисполнение обязательств.

Вместе с тем Верховный Суд РФ разъяснил, что в условиях противодействия распространению коронавирусной инфекции отсутствие у гражданина-заемщика денежных средств, вызванное ограничительными мерами, может быть признано обстоятельством непреодолимой силы и основанием для освобождения от ответственности.

Постановления Пленума Верховного Суда РФ предусматривают применение законодательства о защите прав потребителей также к правоотношениям в сфере энергоснабжения, связи, долевого строительства, медицинским, коммунальным, риелторским, туристическим и иным услугам.

При этом Верховный Суд РФ неоднократно обращал внимание на недопустимость формального подхода к рассмотрению споров с участием потребителей, активную роль суда по этой категории дел, необходимость по инициативе суда ставить на обсуждение сторон вопрос о соответствии их действий требованиям добросовестности, которые в равной мере распространяются не только на поставщиков товаров и услуг, но и на потребителей.

В частности, не подлежат судебной защите права потребителя, который в целях взыскания неустойки и штрафа умышленно препятствовал добровольному удовлетворению его требований.

Бремя доказывания таких злоупотреблений, допущенных потребителем, возлагается на ответчика.

Широкое распространение в современном мире получила покупка гражданами товаров и услуг в сети "Интернет".

В этой связи в РФ предусмотрены требования к продаже товаров дистанционным способом, включая расширенный перечень сведений, которые должны быть предоставлены потребителю, и право потребителя отказаться от товара в любое время до его передачи и в течение семи дней после такой передачи.

В целях защиты прав граждан РФ, приобретающих товары и услуги на Интернет-сайтах, зарегистрированных в иностранных государствах и ориентированных на российских потребителей, Пленум Верховного Суда разъяснил, что к соответствующим правоотношениям применяется законодательство РФ о защите прав потребителей.

Сайт в сети "Интернет" может рассматриваться как ориентированный на российских потребителей, если одним из его языков является русский язык, цены приведены в российских рублях, указаны контактные телефоны с российскими кодами или имеются другие аналогичные доказательства (например, владелец сайта заказывал услуги, направленные на повышение цитируемости его сайта у российских пользователей сети "Интернет").

В сфере пассажирских перевозок граждане активно пользуются услугами агрегаторов, выступающих посредниками между пассажирами и перевозчиками.

Руководствуясь повышенными стандартами защиты прав потребителей, Верховный Суд указал, что ответственность за причиненный пассажиру вред может быть возложена не только на перевозчика, но и на агрегатор, если из обстоятельств заключения договора у добросовестного потребителя могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается непосредственно с агрегатором.

Электронные ресурсы, включая мобильные приложения, в настоящее время активно используются потребителями во взаимоотношениях с кредитными организациями в целях осуществления переводов денежных средств.

Дистанционное банковское обслуживание требует надлежащей идентификации гражданина во избежание несанкционированного списания денежных средств посторонними лицами.

В этой связи Верховный Суд РФ разъяснил, что оператор мобильной связи несет ответственность за неправомерную выдачу дубликата сим-карты с номером абонента другому лицу и получение таким лицом доступа к банковским счетам гражданина.

В юридической науке второй половины XX века получила распространение концепция "конечного потребителя", в соответствии с которой правовые гарантии, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей, должны предоставляться тем гражданам, которые приобретают товары и услуги для их окончательного потребления и вывода из имущественного оборота.

В современных экономических условиях такой подход не может быть поддержан, так как после приобретения товаров или услуг потребитель не обязан выводить их из имущественного оборота - права в отношении товара или услуги могут перейти к другому гражданину на основании договора или в порядке наследования.

В этой связи важное значение имеет правовая позиция Верховного Суда РФ, в соответствии с которой гарантии, предусмотренные Законом о защите прав потребителей, предоставляются не только первому приобретателю товара или услуги, но и его наследникам, а также иным лицам, которые впоследствии на законных основаниях приобрели право на товар или услугу.

В РФ договоры с участием потребителей являются публичными, в связи с чем участник предпринимательской деятельности не вправе произвольно отказать потребителю в заключении договора, оказывать предпочтение одним потребителям перед другими.

Такое ограничение принципа свободы договора необходимо в целях защиты потребителей от дискриминации и злоупотреблений, учитывая, что поставщики в силу характера своей деятельности обязаны продавать товары, выполнять работы или услуги в отношении каждого, кто к ним обратится.

Пленум Верховного Суд РФ разъяснил, что условия продажи товаров и оказания услуг потребителям могут различаться только исходя из объективных критериев - например, могут быть предусмотрены льготные условия для учащихся, пенсионеров, многодетных семей.

Предусмотренное ГК РФ право на односторонний отказ от некоторых видов договоров (например, право в любой момент отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг) в правоотношениях с участием потребителей применяется судами с учетом повышенной защиты граждан, в связи с чем право на такой отказ предоставляется только потребителю.

Поставщик товаров или услуг вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора только в связи с существенными нарушениями этого договора, допущенными потребителем.

Приоритетная защита интересов потребителей в РФ проявляется в том числе при толковании судами условий договоров: в соответствии с правовой позицией Верховного Суда РФ при наличии сомнений относительно толкования условий договора и невозможности установить действительную общую волю сторон должно применяться толкование, наиболее благоприятное для потребителя.

В этой правовой позиции реализован известный еще римскому праву принцип *contra proferentem* (толкование против автора проекта), в соответствии с которым при неясности условий договора их следует толковать против интересов того лица, которое подготовило проект договора.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законом, являются ничтожными и не применяются судами.

В РФ расширяется сфера применения досудебного порядка урегулирования споров с участием потребителей.

С 1 июня 2019 г. требования граждан в сфере страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств рассматриваются в досудебном порядке Уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, а с 28 ноября 2019 г. в этой процедуре рассматриваются все страховые споры с участием граждан, в связи с чем количество дел этой категории сократилось в 2019 г. на 40%.

С 1 января 2021 г. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг будет рассматривать требования граждан к кредитным организациям.

При несогласии с решением Уполномоченного потребитель вправе обратиться в суд в течение 30 дней со дня принятия этого решения, а финансовая организация - в течение 10 дней.

Досудебному урегулированию споров способствует также обязательный претензионный порядок предъявления требований в сфере перевозок, связи и туристических услуг, в соответствии с которым перед обращением в суд гражданин обязан направить поставщику услуги досудебную претензию, на рассмотрение которой в сфере связи и перевозок отводятся 30 дней, а в сфере туристических услуг – 10 дней.

Предотвращение нарушений прав потребителей обеспечивается их административно-правовой и уголовно-правовой охраной.

Кодекс РФ об административных правонарушениях предусматривает ответственность в том числе за обман потребителей, нарушение прав потребителей на получение информации о товаре, работе или услуге, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя.

В связи с правовой позицией Верховного Суда РФ о применении законодательства о защите прав потребителей не только к бытовым, но и к финансовым услугам, была расширена сфера применения административной ответственности за нарушение прав потребителей.

Верховный Суд РФ разъяснил, что включение в кредитные договоры с гражданами условий, ущемляющих права потребителя (например, о праве банка в одностороннем порядке менять условия обслуживания гражданина) является основанием для привлечения кредитной организации к административной ответственности.

Уголовная ответственность предусмотрена за производство, хранение, перевозку либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности (статья 238 УК РФ): в 2019 г. за эти преступления осуждены 2,2 тыс. лиц.

Таким образом, в РФ обеспечиваются эффективная защита прав потребителей и единообразие судебной практики по этой категории дел. Верховный Суд РФ продолжит работу по разъяснению положений законодательства о защите прав потребителей, укреплению правовых гарантий законности на рынке товаров и услуг. Опыт Верховных Судов стран БРИКС представляет для нас большой интерес и будет учитываться в этой работе.

**Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия
по защите прав потребителей**

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по защите прав потребителей	Наименование региональных подпрограмм по защите прав потребителей	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по обеспечению защите прав потребителей	Документ, утверждающий региональную программу/подпрограмму	Объемы и источники финансирования программы/подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	"Программа по обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы"			Постановление Кабинета Министров Республики Адыгея от 25.04.18 № 75 "О программе по обеспечению прав потребителей в Республике Адыгея на 2018–2022 годы"	Мероприятия программы реализуются без привлечения средств республиканского бюджета Республики Адыгея
Республика Алтай	"Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2018–2020 годы"			Постановление Правительства Республики Алтай от 20.04.2018 № 118 "Об утверждении региональной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Алтай на 2018–2020 годы"	Реализация программы осуществляется за счет средств организаций - участников программы
Республика Башкортостан	"О защите прав потребителей в Республике Башкортостан на 2018–2023 годы"			Постановление Правительства Республики Башкортостан от 24.03.2017 № 107 "Об утверждении государственной программы "О защите прав потребителей в Республике Башкортостан" и внесении изменений в государственную программу "Развитие торговли Республики Башкортостан"	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Башкортостан 2018–2023 гг. составит 388 663, 8 тыс. руб.
Республика Бурятия		Подпрограмма 5 "Создание условий для реализации потребителями своих прав" Государственной программы		Постановление Правительства Республики Бурятия от 27.04.2018 № 218 "О внесении изменений в постановление	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		Республики Бурятия "Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли"		Правительства Республики Бурятия от 28.03.2013 № 151 "Об утверждении государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли»"	
Республика Дагестан	«Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год»			Постановление Правительства Республики Дагестан от 25.12.2018 № 191 "Об утверждении республиканской программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 годы"	Финансирование не предусмотрено
Республика Ингушетия		Подпрограмма 5 "Защита прав потребителей в Республике Ингушетия" Государственной программы Республики Ингушетия "Экономическое развитие и инновационная экономика"		Постановление Правительства Республики Ингушетия от 05.08.2014 № 145 "Об утверждении государственной программы Республики Ингушетия "Экономическое развитие и инновационная экономика" (с изменением на 19.04.2018)	Объем финансового обеспечения подпрограммы 5 "Защита прав потребителей в Республике Ингушетия" составит 4 000,0 тыс. руб.
Кабардино-Балкарская республика		Подпрограмма 3 "Защита прав потребителей в Кабардино-Балкарской республике" Государственной программы Кабардино-Балкарской республике "Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике"		Постановление Правительства Кабардино-Балкарской республики от 14.08.2013 № 236-ПП «О государственной программе Кабардино-Балкарской республики «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике»"	Финансирование не предусмотрено
Республика Калмыкия	«Региональная программа по защите прав			Постановление Правительства Республики	Региональная программа по защите прав

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	потребителей в Республике Калмыкия на 2019-2021 годы»			Калмыкия от 25.12.2018 № 410 "Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Республике Калмыкия"	потребителей в Республике Калмыкия не предполагает выделения средств на реализацию планируемых мероприятий из бюджетов всех уровней
Карачаево-Черкесская республика		Подпрограмма 7 "Защита прав потребителей" государственной программы "Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта, связи и информационного общества Карачаево-Черкесской республики на 2018–2020 годы"		Постановление Правительства Карачаево-Черкесской республики от 30.01.2018 № 21 "Об утверждении государственной программы "Развитие промышленности, торговли, энергетики, транспорта, связи и информационного общества Карачаево-Черкесской республики на 2018	Финансирование не предусмотрено
Республика Карелия	«Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг.»			Постановление Правительства Республики Карелия от 20.12.2018 № 477-П "Об утверждении региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Республике Карелия на 2019–2022 гг."	Реализация мероприятий программы осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Коми	"Обеспечение прав потребителей в республике Коми в 2018–2020 годах"			Распоряжение Правительства Республики Коми от 03.04.2018 № 168-р "Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2018–2020 годах"	Реализация мероприятий Программы осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Крым	"Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы"			Постановление Совета министров Республики Крым от 26.04.2018 № 207 "Об утверждении Государственной	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
				программы Республики Крым "Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы"	Республики Крым составит 3 000,0 тыс. руб.
Республика Марий Эл	"Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы"			Постановление Правительства Республики Марий Эл от 16.10.2018 № 407 "Об утверждении региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018–2022 годы"	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Мордовия			Подпрограмма "Развитие потребительского рынка Республики Мордовия на 2018-2020 годы" государственной программы "Экономическое развитие Республики Мордовия до 2020 года" предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановление Правительства Республики Мордовия от 23.09.2013 г. № 417 "Об утверждении государственной программы "Экономическое развитие Республики Мордовия до 2020 года"	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены
Республика Саха (Якутия)	Обеспечение прав потребителей в Республике Саха (Якутия) на 2019–2023 гг.			Распоряжение Главы Республики Саха (Якутия) от 20.12.2018 № 1067-РГ "Об утверждении программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Саха на 2019–2023 годы"	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены
Республика Северная Осетия – Алания	"Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2018–2020 гг."			Постановление Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 17.04.2018 № 137 "О программе "Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2018–2020 гг."	Общий объем финансового обеспечения за счет средств республиканского бюджета составит: 100,0 тыс. руб.

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Татарстан		Подпрограмма 6 "Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2020 гг." "Государственной программы "Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014–2020 гг."		Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764 "Об утверждении государственной программы "Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2013–2020 гг."	Общий объем финансирования Подпрограммы 6 за счет средств бюджета Республики Татарстан составляет 33 200 тыс. руб., в том числе: в 2019 году – 4 900 тыс. руб.
Республика Тыва		Подпрограмма 5 "Защита прав потребителей в Республике Тыва на 2018–2020 гг." Государственной программы Республики Тыва "Создание благоприятных условий для ведения бизнеса в Республике Тыва на 2017–2020 гг."		Постановление Правительства Республики Тыва от 22.05.2018 № 271 "О внесении изменений в государственную программу Республики Тыва "Создание благоприятных условий для ведения бизнеса в Республике Тыва на 2017–2020 гг."	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Удмуртская республика		Подпрограмма 7 "Обеспечение прав потребителей в Удмуртской Республике. Повышение качества и обеспечение безопасности товаров и услуг в Удмуртской Республике" государственной программы "Развитие потребительского рынка"		Постановление Правительства Удмуртской Республики от 17.08.2015 № 409 "Об утверждении государственной программы Удмуртской Республики "Развитие потребительского рынка"	Бюджетные ассигнования на реализацию подпрограммы за счет средств бюджета Удмуртской Республики не предусмотрены
Республика Хакасия	"О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)"			Постановление Президиума Республики Хакасия от 06.04.2018 № 54-П "Об утверждении региональной программы "О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)"	Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Чеченская республика		Подпрограмма «Обеспечение реализации государственной программы Чеченской Республики		Постановление Правительства Чеченской Республики от 19.12.2013 № 330 Об утверждении	Общий объем финансирования за счет средств федерального и республиканского бюджетов

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		«Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики в сфере обеспечения защиты прав потребителей и регулированию потребительского рынка»		государственной Программы Чеченской Республики «Экономическое развитие и инновационная экономика Чеченской Республики»	составил: 57 942,451 тыс. рублей
Чувашская республика		Подпрограмма "Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей" государственной программы		Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 05.12.2018 № 496 "О государственной программе Чувашской Республике "Экономическое развитие Чувашской Республики"	Общий объем финансирования 16 428 485,1 тыс. рублей (в 2019 году - 1 551 471,6 тыс. рублей)
Алтайский край	"Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае" на 2018–2022 гг.			Постановление Правительства Алтайского края от 19.04.2018 № 131 "Об утверждении государственной программы Алтайского края "Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае" на 2018–2022 гг."	Общий объем финансирования составляет 2 000 тыс. рублей за счет средств краевого бюджета
Забайкальский край			Подпрограмма "Развитие малого и среднего предпринимательства" государственной программы "Экономическое развитие" предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	Постановление Правительства Забайкальского края от 23.04.2014 № 220 "Об утверждении государственной программы Забайкальского края "Экономическое развитие"	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Камчатский край	"Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018–2020 годы"			Распоряжение Губернатора Камчатского края от 15.06.2018 № 662-Р утверждена региональная программа Камчатского края "Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018–2020 годы"	Финансирование в пределах финансовых средств, предусмотренных краевым бюджетом на соответствующий финансовый год

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Краснодарский край	"Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2019–2021 годы"			Приказ Департамента потребительской сферы и регулирования рынка алкоголя Краснодарского края от 29.12.2018 № 160 "Об утверждении региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2019–2021 годы"	Финансирование за счет краевого бюджета не предусмотрено
Красноярский край	"Обеспечение защиты прав потребителей на 2018–2020 годы"			Постановление Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п "Об утверждении региональной программы Красноярского края "Обеспечение защиты прав потребителей"	Финансирование за счет краевого бюджета не предусмотрено
Пермский край	«Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020–2022 годы»			Приказ Министерства промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края от 12.12.2019 № СЭД-03-01-03-309 «Об утверждении ведомственной целевой программы «Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020–2022годы»	Финансирование осуществляется в рамках государственных программ Пермского края, сметы на содержание исполнительных органов государственной власти Пермского края, а также за счет внебюджетных средств
Приморский край	«Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы».			Постановление Администрации Приморского края от 17.12.2018 № 617-па "Об утверждении региональной программы Приморского края "Организация защиты прав потребителей в Приморском крае на 2019–2024 годы"	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Ставропольский край	"Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 гг."			Постановление Правительства Ставропольского края от 28.04.2018 № 170-п "О краевой программе "О защите прав потребителей в Ставропольском крае на 2018–2022 гг."	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Хабаровский край	"Обеспечению прав потребителей в Хабаровском крае на 2019–2021 годы"			Распоряжение Правительства Хабаровского края от 26.04.2019 № 335-рп "О региональной программе Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019–2022 годы"	Региональная программа является документом, которым предусмотрены мероприятия, имеющие финансирование по другим государственным программам, муниципальным программам
Амурская область	Программа по защите прав потребителей на территории Амурской области в 2019–2023 гг.			Постановление Правительства Амурской области от 29.12.2018 № 665 "Об утверждении региональной программы "Защита прав потребителей в Амурской области на 2019–2023 годы"	За счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий
Архангельская область			Приложение № 2 подпрограммы дополнено "Задачей № 7 – формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей на потребительском рынке Архангельской области"	Постановление Правительства Архангельской области от 26.07.2018 № 278-пп "Изменения, которые вносятся в государственную программу Архангельской области "Развитие торговли в Архангельской области (2014–2020 гг.)"	Финансирование не предусмотрено
Астраханская область		Подпрограмма «Обеспечение прав потребителей в Астраханской области», утверждена постановлением Правительства Астраханской области от 25.04.2018 № 165-П.		Постановление Правительства Астраханской области от 10.09.2014 № 372-П "О государственной программе "Экономическое развитие Астраханской области"	Финансирование не предусмотрено
Белгородская область	Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 годы			Постановление Правительства Белгородской области от 11.01.2011 № 2-пп "О стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011–2020 гг."	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Брянская область	"Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области" (2019–2024 гг.)			Постановление Правительства Брянской области от 21.05.2018 № 250-п "Об утверждении региональной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области"	Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников программы
Владимирская область	"Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы"			Постановление Администрации Владимирской области от 13.04.2018 № 292 "Об утверждении региональной программы "Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы"	Финансирование не предусмотрено
Волгоградская область	"Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2018–2020 гг."			Приказ комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 12.04.2018 № 22-н "Об утверждении программы "Обеспечение защиты прав потребителей в волгоградской области на 2018–2020 гг."	Финансирование не предусмотрено
Вологодская область	"Обеспечение защиты прав потребителей Вологодской области на 2018–2020 гг."			Постановление Правительства Вологодской области от 20.08.2018 № 745 "Об утверждении комплексной программы Вологодской области "Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2018–2020 годы"	Финансирование не предусмотрено
Воронежская область			В подпрограмме "Развитие торговли" государственной программы	Постановление Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
			"Развитие предпринимательства и торговли на 2016–2021 годы" предусмотрены мероприятия: «Повышение качества и безопасности пищевых продуктов» и «Защита прав потребителей»	"Об утверждении государственной программы "Развитие предпринимательства и торговли"	
Ивановская область	"Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 гг."			Приказ Департамента экономического развития и торговли Ивановской области от 30.05.2018 № 42-п "Об утверждении программы "Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 гг."	Финансирование не предусмотрено
Иркутская область	Региональная программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2020–2022 годы			Распоряжение Правительства Иркутской области от 30.12.2019 № 1049-рп "Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Иркутской области на 2020–2022 годы"	Финансирование не предусмотрено
Калининградская область	Программа по защите прав потребителей в Калининградской области на 2019–2022 годы			Постановление Правительства Калининградской области от 22.07.2019 № 490 "Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Калининградской области"	Финансирование не предусмотрено
Калужская область		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской области» государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области»		Постановление Правительства Калужской области от 23.12.2013 № 716 "Об утверждении государственной подпрограммы Калужской области "Экономическое развитие Калужской области"	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Кемеровская область – Кузбасс	Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе" на 2020–2023 годы			Постановление Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 30.12.2020 № 811 "Об утверждении программы "Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области-Кузбассе" на 2020–2023 годы	Финансирование не предусмотрено
Кировская область			Государственная программа Кировской области «Развитие предпринимательства и внешних связей на 2013–2020 годы» предусматривает реализацию ряда проектов, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей	Постановление Правительства Кировской области от 10.12.2012 № 185/741 "Об утверждении государственной программы "Развитие предпринимательства и внешних связей на 2013–2020 годы"	Финансирование не предусмотрено
Костромская область	План мероприятий ("дорожная карта") по обеспечению прав потребителей в Костромской области на период 2018–2020 годов			Распоряжение Губернатора Костромской области от 18.06.2018 № 402-р "Об утверждении плана мероприятий ("дорожную карту") по обеспечению прав потребителей в Костромской области на период 2018–2020 годов	Финансирование не предусмотрено
Курганская область		Подпрограмма "Обеспечение прав потребителей в Курганской области" государственной программы "О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в Курганской области на 2014–2020 годы"		Постановление Правительства Курганской области от 14.10.2013 № 505 "О государственной программе Курганской области "О развитии и поддержке малого и среднего предпринимательства в Курганской области" на 2014–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Курская область	План совместных мероприятий по защите прав потребителей Курской области на 2018–2020 годы			Распоряжение Губернатора Курской области "Об утверждении Плана совместных мероприятий по защите прав потребителей Курской области на 2018–2020 годы"	Финансирование не предусмотрено
Ленинградская область		Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» Государственной программы «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области»		Постановление Ленинградской области от 14.11.2013 № 399 "Об утверждении государственной программы Ленинградской области "Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области"	Общее финансирование составляет 23 827,9 тыс. рублей (в 2019 году – 2 520 тыс. рублей)
Липецкая область	«Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2020 гг.»			Постановление Администрации Липецкой области от 29.05.2018 № 381 "Об утверждении региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Липецкой области на 2018–2020 годы"	Реализация мероприятий региональной программы осуществляется за счет средств областного бюджета в рамках действующих государственных программ Липецкой области, а также участников региональной программы
Магаданская область	Обеспечение защиты прав потребителей Магаданской области на 2019–2021 гг.			Постановление Правительства Магаданской области от 20.12.2018 № 860-пп "Об утверждении программы Магаданской области "Обеспечение защиты прав потребителей Магаданской области на 2019–2021 годы"	Финансирование не предусмотрено
Московская область	"Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 годы"			Постановление Правительства Московской области от 03.09.2019 № 576/27 "Об утверждении программы "Обеспечение прав потребителей в Московской области на 2020–2024 годы"	В пределах финансовых средств на обеспечение деятельности участников программы, ответственных за исполнение мероприятий программы

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Мурманская область	"Региональная программа по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы"			Постановление Правительства Мурманской области от 20.04.2018 № 178-ПП "Об утверждении региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018–2020 годы"	Финансирование в рамках государственных и муниципальных программ Мурманской области, а также внебюджетных средств
Нижегородская область	«Обеспечение прав потребителей в Нижегородской области на 2019–2021 годы»			Постановление Правительства Нижегородской области от 28.02.2019 № 109 "Об утверждении государственной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области"	Общий объем финансирования на период 2019–2023 гг. составляет 5 453,9 тыс. рублей (в 2019 г. объем финансирования составил 2 420 тыс. рублей);
Новгородская область	«Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019–2021 годы».			Постановление Правительства Новгородской области от 23.02.2019 № 77 "Об утверждении региональной программы Новгородской области "Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019–2021 годы"	Финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей.
Новосибирская область	"Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области на 2018–2022 годы"			Постановление Правительства Новосибирской области от 22.08.2018 № 369-п "Об утверждении региональной программы Новосибирской области "Обеспечение защиты прав потребителей Новосибирской области на 2018–2022 гг."	Общий объем финансирования программы на период 2018–2022 гг. составляет 2 213 190,9 тыс. рублей (в 2019 г. объем финансирования составил 587 472,6 тыс. рублей)
Омская область	"Региональная программа по реализации, обеспечению и			Постановление Правительства Омской области от 21.05.2018	Финансовое обеспечение Программы планируется

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года"			№ 136-п "Об утверждении Региональной программы по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года"	осуществить в рамках соответствующих государственных программ Омской области и расходов бюджетов всех уровней, предусмотренных на осуществление деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области
Оренбургская область	«Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы»			Постановление Правительства Оренбургской области от 18.12.2019 № 945-пп "Об утверждении региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы"	Реализация мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы
Орловская область	Стратегия «Обеспечение защиты прав потребителей в Орловской области на 2018–2020 годы»			Распоряжение Правительства Орловской области от 22 марта 2018 года № 155-р "Об утверждении Стратегии «Обеспечение защиты прав потребителей в орловской области на 2018–2020 годы»	Финансирование не предусмотрено
Пензенская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 годы»			Постановление Правительства Пензенской области от 26.12.2019 № 837-пп "Об утверждении региональной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской	Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
				области на 2020–2024 годы"	ответственного исполнителя Программы и соисполнителей Программы
Псковская область	"Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы"			Постановление администрации Псковской области от 20.08.2018 № 274 "Об утверждении Региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2018–2022 годы"	Финансирование не предусмотрено
Ростовская область		Подпрограмма «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2014–2020 гг.» Программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2014–2020 гг.»		Постановление Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 599 "Об утверждении государственной программы Ростовской области "Экономическое развитие и инновационная экономика"	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2020 гг. составляет 20 670,4 тыс. рублей (в 2019 г. объем финансирования составил 2 072,8 тыс. рублей)
Рязанская область		Подпрограмму 5 «Развитие торговли» государственной программы Рязанской области «Экономическое развитие в 2015–2020 годах», в которую включены дополнительные мероприятия по защите прав потребителей: введена новая задача «Создание условий для повышения качества реализуемых товаров и грамотности в сфере защиты прав потребителей»		Постановление Правительства Рязанской области от 29.10.2014 № 306 "Об утверждении государственной программы Рязанской области "Экономическое развитие в 2015–2020 гг."	Финансирование не предусмотрено
Самарская область		Подпрограмма 2 «Развитие торговли и защиты прав потребителей в Самарской области на 2014–2030 гг.» Государственной программы		Постановление Правительства Самарской области от 29.11.2013 № 699 "Об утверждении государственной программы Самарской	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		Самарской области «Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области на 2014–2019 гг.»		области "Развитие предпринимательства, торговли и туризма в Самарской области" на 2014–2030 гг.	
Саратовская область	"Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016–2020 гг.			Постановление Правительства Саратовской области от 19.07.2016 № 378-П "О комплексной программе "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено
Сахалинская область			Муниципальная программа «Развитие потребительского рынка городского округа «Город Южно-Сахалинск» на 2015–2020 годы», включает мероприятия по защите прав потребителей	Приложение к Постановлению администрации г. Южно-Сахалинска от 21.08.2014 № 1538-ПА	Финансирование не предусмотрено
Свердловская область	"Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 гг."			Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП "Об утверждении комплексной программы Свердловской области "Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы"	Финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников
Смоленская область			В государственную программу "Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области" включены мероприятия по защите прав потребителей	Постановление Администрации Смоленской области от 25.04.2018 № 253 "Об утверждении областной государственной программы "Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области"	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Тамбовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2020 годы»			Постановление администрации Тамбовской области от 19.04.2018 № 375 "Об утверждении региональной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области" на 2018–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тверская область	"Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области"			Постановление Правительства Тверской области от 09.10.2018 № 300-ПП "Об утверждении региональной программы Тверской области "Повышение эффективности защиты прав потребителей в Тверской области" на 2018–2022 гг.	Финансирование реализации мероприятий, предусмотренных настоящей Программой, осуществляется за счет бюджетных средств, выделяемых соответствующим органам власти в рамках бюджетного финансирования, участвующим в реализации мероприятий Программы
Томская область	"Обеспечение прав потребителей в Томской области" на 2018–2020 годы"			Распоряжение администрации Томской области от 25.06.2018 № 348-ра "Об утверждении Региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Томской области" на 2018–2020 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тульская область	«Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы»			Постановление Правительства Тульской области от 03.04.2018 № 122 "Об утверждении Региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Тульской области" на 2018–2022 гг.	Финансирование не предусмотрено
Тюменская область	"Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей до 2020 года"			Постановление Правительства Тюменской области от 22.12.2014 № 669-п "Об утверждении государственной программы Тюменской области "Развитие потребительского рынка и	Общий объем финансирования программы составляет 245 606,4 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 39 346 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
				защита прав потребителей" до 2020 г.	
Ульяновская область	"Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2022 годы"			Постановление Правительства Ульяновской области от 17.05.2019 № 224-П "Об утверждении программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей"	Общий объем финансирования программы составляет 5 800 тыс. рублей (в 2019 г. объем финансирования составил 1 300 тыс. рублей)
Челябинская область	"Обеспечение прав потребителей в Челябинской области на 2018–2020 гг."			Приказ Министерства экономического развития Челябинской области от 15.05.2018 № 81 "Об утверждении региональной программы (план мероприятий) по обеспечению прав потребителей в Челябинской области на 2018–2020 годы"	Финансирование отдельных подпрограммных мероприятий может осуществляться за счет основной деятельности соисполнителей программы
Ярославская область	"Обеспечение прав потребителей в Ярославской области" на 2018–2023 гг.			Постановление Правительства Ярославской области от 25.04.2018 № 311-п "Об утверждении программы "Обеспечение прав потребителей в Ярославской области" на 2018–2023 гг.	Финансирование не предусмотрено
г. Москва		Программа мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве			
г. Санкт-Петербург		Подпрограмма "Развитие системы обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге" государственной программы "Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге"		Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 "О государственной программе Санкт-Петербурга "Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге"	Общий объем финансирования подпрограммы составляет 818 609,4 тыс. рублей (в 2019 г. объем финансирования составил 75 800 тыс. руб.
г. Севастополь		Подпрограмма 5 "Защита прав потребителей в г. Севастополе"			Общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2020 гг.

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
					составляет 1 431,1 тыс. руб. (в 2019 г. объем финансирования составил 651,6 тыс. руб.)
Еврейская автономная область	«Защита прав потребителей в Еврейской автономной области» на 2019–2023 годы»			Постановление Правительства Еврейской автономной области от 27.02.2019 № 46-пп "Об утверждении государственной программы "Защита прав потребителей в Еврейском автономном округе на 2019–2023 годы"	Финансирование не предусмотрено
Ненецкий автономный округ	"Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 гг."			Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2018 № 211-п "Об утверждении региональной программы "Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2022 годы"	Финансирование не предусмотрено
Ханты-Мансийский автономный округ		Подпрограмма 7 "Обеспечение защиты прав потребителей" государственной программы "О государственной политике в сфере обеспечения межнационального согласия, гражданского единства, отдельных прав и законных интересов граждан, а также в вопросах обеспечения общественного порядка и профилактики экстремизма, незаконного оборота и потребления наркотических средств и психотропных веществ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в		Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 09.10.2013 № 428-п	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		2018–2025 годах и на период до 2030 года			
Чукотский автономный округ	Программный документ по защите прав потребителей не принят				
Ямало-Ненецкий автономный округ	"Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2018–2020 годы в сфере торговли"			Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 20.04.2018 № 423-П "Об утверждении комплексной программы "Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономной округе на 2018–2020 годы в сфере торговли"	Финансирование не предусмотрено

**Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов),
зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации
(2017–2020 гг.)**

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей			
		2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
1	2	3	4	5	6
Центральный федеральный округ					
1	Белгородская область	16	14	17	14
2	Брянская область	7	7	9	5
3	Владимирская область	9	10	11	10
4	Воронежская область	26	23	23	19
5	Ивановская область	10	10	11	8
6	Калужская область	9	8	9	8
7	Костромская область	9	8	6	6
8	Курская область	6	–	4	2
9	Липецкая область	11	11	13	9
10	Московская область	40	36	80	43
11	Орловская область	13	13	11	10
12	Рязанская область	6	6	10	6
13	Смоленская область	27	20	18	14
14	Тамбовская область	3	2	5	2
15	Тверская область	5	5	5	4
16	Тульская область	8	9	10	7
17	Ярославская область	12	10	15	9
18	город Москва	256	227	294	180
Всего		473	419	551	356
Северо-Западный федеральный округ					
19	Архангельская область	19	17	22	16
20	Вологодская область	54	45	51	33
21	Калининградская область	9	10	13	9
22	Республика Карелия	12	12	11	9
23	Республика Коми	14	12	13	9
24	Ленинградская область	10	7	8	7
25	Мурманская область	9	9	9	7
26	Ненецкий автономный округ	–	–	–	–
27	Новгородская область	9	8	6	6
28	Псковская область	2	2	3	1
29	город Санкт-Петербург	96	87	107	88
Всего		234	209	243	185
Сибирский федеральный округ					
30	Республика Алтай	3	3	2	1
31	Алтайский край	37	31	42	43
32	Республика Бурятия	10	10	12	11
33	Иркутская область	19	20	24	16
34	Кемеровская область	19	18	20	16
35	Красноярский край	42	39	34	28
36	Новосибирская область	31	32	43	29
37	Омская область	45	45	43	37
38	Томская область	8	7	9	8
39	Республика Тыва	1	1	4	1
40	Республика Хакасия	16	14	16	15
41	Забайкальский край	6	5	6	4
Всего		237	225	255	209

Продолжение прилож. 3

1	2	3	4	5	6
Дальневосточный федеральный округ					
42	Амурская область	6	7	4	9
43	Еврейская автономная область	–	–	1	–
44	Камчатский край	3	2	4	2
45	Магаданская область	3	3	2	2
46	Приморский край	19	15	19	15
47	Сахалинская область	4	5	2	2
48	Хабаровский край	20	20	21	20
49	Чукотский Автономный округ	–	–	–	–
50	Республика Саха (Якутия)	9	8	17	7
Всего		64	60	70	57
Южный федеральный округ					
51	Республика Адыгея	5	5	5	5
52	Астраханская область	11	10	17	11
53	Волгоградская область	19	17	14	13
54	Республика Калмыкия	1	1	2	1
55	Краснодарский край	69	70	85	59
56	Ростовская область	51	48	52	40
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	13	15	22	16
Всего		169	166	197	145
Приволжский федеральный округ					
58	Республика Башкортостан	67	65	66	56
59	Кировская область	13	12	12	8
60	Республика Марий Эл	7	6	7	6
61	Республика Мордовия	10	10	11	9
62	Нижегородская область	22	26	29	26
63	Оренбургская область	23	22	25	15
64	Пензенская область	19	16	17	11
65	Пермский край	23	28	32	24
66	Самарская область	51	64	47	38
67	Саратовская область	44	39	35	35
68	Республика Татарстан	74	58	54	45
69	Удмуртская Республика	21	19	23	14
70	Ульяновская область	12	11	12	10
71	Чувашская Республика	26	24	25	22
Всего		412	400	395	319
Уральский федеральный округ					
72	Курганская область	1	11	11	8
73	Свердловская область	54	44	54	39
74	Тюменская область	24	24	25	22
75	Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	8	10	8	7
76	Челябинская область	28	23	37	25
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	4	5	6	7
Всего		119	117	141	108
Северо-Кавказский федеральный округ					
78	Республика Дагестан	32	28	31	25
79	Республика Ингушетия	1	–	2	1
80	Кабардино-Балкарская Республика	3	3	3	2
81	Карачаево-Черкесская Республика	–	1	2	1
82	Республика Северная Осетия–Алания	9	9	8	8
83	Чеченская Республика	–	–	1	1
84	Ставропольский край	21	19	32	19
Всего		66	60	79	57

**Наиболее высокие показатели консультирования граждан за 12 месяцев 2020 года
на примере деятельности консультационных центров и пунктов для
потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии**

2020 год			2019 год		
Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %	Наименование учреждения Роспотребнадзора	Количество проведенных консультаций, ед.	Доля в общем объеме проведенных консультаций по Российской Федерации, %
1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	19 606	5,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»	19 394	5,4
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	19 457	5,2	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»	18 019	5,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	16 327	4,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»	13 616	3,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	15 925	4,3	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»	14 265	3,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	13 916	3,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области»	13 085	3,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	11 014	3,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области»	8 455	2,3
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	9 843	2,6	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области»	10 447	2,9
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»	9 182	2,5	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»	4 088	1,1
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	8 740	2,4	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Томской области»	9 951	2,7
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	7 713	2,1	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»	5 127	1,4
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	7 560	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области»	8 206	2,3
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	7 412	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пензенской области»	7 280	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	7 388	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»	6 898	1,9

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 372	2,0	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области»	7 594	2,1
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	6 991	1,9	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»	7 075	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	6 782	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»	7 350	2,0
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 643	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Хакасия»	6 672	1,8
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	6 614	1,8	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»	5 726	1,6
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	6 225	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»	19 394	5,4
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургская»	6 192	1,7	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»	5 247	1,4
ИТОГО:	200 902	54,2	ИТОГО:	197 889	54,6

КОЛЛЕГИЯ ЕВРАЗИЙСКОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ КОМИССИИ

РЕКОМЕНДАЦИЯ от 15 сентября 2020 г. № 14

ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ УПОЛНОМОЧЕННЫМИ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВ - ЧЛЕНОВ ЕВРАЗИЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОЮЗА И ЕВРАЗИЙСКОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ КОМИССИЕЙ ПО НЕКОТОРЫМ ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Коллегия Евразийской экономической комиссии (далее - Комиссия) в соответствии с подпунктами 1 и 5 пункта 5 и пунктом 6 Протокола о проведении согласованной политики в сфере защиты прав потребителей (приложение N 13 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года),

в целях подготовки Комиссией для размещения на официальном сайте Евразийского экономического союза аналитической информации об обеспечении защиты прав потребителей в государствах - членах Евразийского экономического союза (далее - государства-члены)

рекомендует государствам-членам с даты опубликования настоящей Рекомендации на официальном сайте Евразийского экономического союза ежегодно, до 1 апреля (но не позднее 25 июня) года, следующего за отчетным, направлять в Комиссию следующую информацию:

о мероприятиях, направленных на нормативно-правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей, а также сведения о внесенных в отчетный период изменениях в законодательство государства-члена о защите прав потребителей (в том числе учитывающих рекомендации Комиссии);

о стратегических документах, принятых (разрабатываемых) в целях реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей (в том числе о целевых программах, рабочих планах и иных мероприятиях, реализуемых на государственном уровне);

о содержании, целях, задачах, приоритетах и принципах государственной политики в сфере защиты прав потребителей;

о государственной системе защиты прав потребителей, а также сведения (в том числе ссылки на официальные сайты) о государственных органах и организациях, в компетенцию которых входят вопросы защиты прав потребителей, количестве общественных объединений потребителей, зарегистрированных в государстве-члене, и мерах государственной поддержки их деятельности (при наличии такой информации);

о проведенных мероприятиях, направленных на повышение уровня правовой грамотности и информированности потребителей;

об организациях, обеспечивающих подготовку кадров и повышение квалификации специалистов государственных органов, общественных объединений потребителей по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (при наличии такой информации);

о сферах правоотношений, наиболее подверженных рискам для потребителя (при наличии такой информации);

о количестве и характере нарушений прав потребителей, выявленных по результатам государственного контроля (надзора) или на основании обращений граждан (в том числе о количестве и характере нарушений прав потребителей, допускаемых хозяйствующими субъектами, являющимися резидентами других государств-членов) (при наличии такой информации);

иная информация, способствующая обмену опытом в области правоприменительной практики государств-членов в сфере защиты прав потребителей.

Председатель Коллегии
Евразийской экономической комиссии
М.МЯСНИКОВИЧ